



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 luglio 2021;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 23 novembre 2020, con la quale la società Illumia S.p.A. ha presentato, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 22 marzo 2021;

VISTI i propri provvedimenti del 12 gennaio, 30 marzo e 18 maggio 2021, con i quali, ai sensi dell’articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie nonché per la valutazione degli impegni;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Illumia S.p.A. (di seguito “Illumia” o “la società”) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società opera nel settore della fornitura di energia elettrica e gas naturale.
2. Le associazioni di consumatori CODICI e ASSOUTENTI, in qualità di intervenienti.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento ha ad oggetto le modalità di comunicazione delle condizioni economiche di fornitura dei servizi di energia elettrica e/o gas nell’ambito delle condizioni contrattuali (CTE e CGF), negli *script* di vendita e nel materiale pubblicitario¹ adottati dal Professionista. Dall’esame della documentazione contrattuale e promozionale, nonché degli *script* di vendita, riguardanti le suddette offerte commerciali - proposte nel periodo dal luglio 2019 all’aprile 2020 - emergevano diversi elementi di criticità, in termini di trasparenza informativa, relativamente all’indicazione delle condizioni economiche di fornitura ivi previste.

4. Con specifico, ma non esclusivo riferimento alle offerte *Illumia Smart* (per l’energia elettrica) e *Illumia Relax* (per il gas)², risultava che il Professionista applicava un prezzo dell’energia inclusivo degli oneri di commercializzazione senza tuttavia esplicitare l’entità dei medesimi, se non attraverso il richiamo alla delibera n. 156/07 dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (“ARERA”), la quale definisce periodicamente il valore di tali oneri in relazione ai soli clienti serviti nel Mercato Tutelato.

5. In particolare, l’art. 4.3 delle *Condizioni Generali di Fornitura* (CGF) prevedeva, con riferimento sia all’energia elettrica sia al gas, la modalità di determinazione del “*corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali (Commercializzazione e Vendita) svolte dal Fornitore*”.

Per l’energia elettrica:

“*a) in quota fissa espressa in euro/anno, ripartita mensilmente, per ogni punto di fornitura, pari, per i clienti domestici, al corrispettivo PCV previsto dal TIV*”

¹ Cfr. risposta alla richiesta di informazioni, pervenuta in data 19 maggio 2020, prot. n. 0039581.

² Si trattava, quantomeno al momento dell’avvio del procedimento, delle offerte con il maggior numero di sottoscrizioni (cfr. all. B alla risposta del Professionista alla richiesta di informazioni, pervenuta in data 19 maggio 2020, prot. n. 0039581).

di volta in volta vigente e comunque in misura non inferiore a quanto stabilito dalla Del. ARERA 633/2016/R/EEL del 4 novembre 2016 con riferimento al periodo da 01/01/2017 a 30/06/2018, aumentato di 55,00 euro/anno;

b) (...)

c) in quota fissa espressa in euro/anno, ripartita mensilmente, per ogni punto di fornitura, pari, per i clienti business, al corrispettivo PCV previsto dal TIV di volta in volta vigente e comunque in misura non inferiore a quanto stabilito dalla Del. ARERA 633/2016/R/EEL del 4 novembre 2016 con riferimento al periodo da 01/01/2017 a 30/06/2018, aumentato di 78,00 euro/anno;

d) (...).

6. Per il gas:

“a) in quota fissa, ripartita mensilmente, per ogni punto di riconsegna, pari, per i clienti domestici, a 108,00 euro/anno e per i clienti business pari a 132,00 euro/anno;

b) in quota variabile applicata ai consumi del mese, pari a 0,05 euro/Smc sia per i clienti domestici che per i clienti business, riferiti ad un PCS pari a 38,52 MJ/Smc.

Qualora l'ARERA stabilisca per la componente QVD (componente relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio di gas naturale stabilita dall'ARERA per il servizio di tutela) valori superiori alle componenti fisse e variabili riportate al precedente punto 3, il Fornitore applicherà quale corrispettivo per Commercializzazione e Vendita il relativo maggiore valore previsto dall'ARERA (...).”

7. A loro volta, le *Condizioni Tecnico economiche (CTE)* delle varie offerte di gas ed energia elettrica non specificavano l'ammontare dei suddetti oneri, limitandosi a quantificarne l'incidenza percentuale sulla spesa annua di un cliente tipo e, spesso, indicandone i criteri di calcolo in deroga al predetto art. 4.3 delle CGF con la formulazione seguente: *“In deroga a quanto previsto dall'articolo 4.3 delle CGF il corrispettivo in quota fissa a remunerazione delle attività commerciali (Commercializzazione e Vendita) svolte dal Fornitore è così quantificato: per ogni punto di fornitura, pari al corrispettivo PCV previsto dal TIV di volta in volta vigente e comunque in misura non inferiore a quanto stabilito dalla Del. ARERA 633/2016/R/EEL del 4 novembre 2016 con riferimento al periodo da 01/01/2017 a 30/06/2018”, per l'energia elettrica, o “In deroga all'Art 4.3 delle CGF verranno addebitati i costi di commercializzazione pari al corrispettivo QVD di volta in volta vigente previsto dall'Articolo 7 del Testo Integrato delle attività di Vendita al dettaglio di Gas Naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di*

reti urbane (TIVG), di cui alla Del. ARERA 64/09 e s.m.i.”, per il gas.

I corrispettivi così descritti erano poi eventualmente aumentati di un importo variabile e differente da quello indicato nelle CGF, a seconda del tipo di offerta commerciale³.

8. In base alle sole CTE, il Professionista prevedeva, inoltre, l'applicazione di uno o più oneri ulteriori, ivi variamente denominati, la cui succinta descrizione non sembrava idonea a consentire ai consumatori di effettuare una scelta consapevole. Ad esempio, le CTE di varie offerte relative all'energia elettrica prevedevano due opzioni, ciascuna presentata a seconda della singola offerta come servizio incluso o servizio opzionale selezionabile in fase di sottoscrizione, nessuna delle quali risultava inclusa nella sezione "altri oneri/servizi accessori" delle schede di confrontabilità:

1) *Opzione Senza Pensieri*, a un costo variabile tra 2 e 4 euro + IVA al mese, attivando la quale *"Illumia applicherà in automatico il prezzo più basso tra la tariffa monoraria e quella bioraria in base ai tuoi consumi. In questo modo non dovrai scegliere in maniera preventiva perché verrà applicata sempre la più favorevole per te. Il servizio è applicabile ai clienti dotati di contatori predisposti per la telegestione"*;

2) *Opzione Energia Verde*, a un costo di 2 euro + IVA al mese *"Energia proveniente da fonti rinnovabili. Con questa opzione si contribuisce alla riduzione delle emissioni di CO2"*.

9. Inoltre, sia gli *script* di vendita utilizzati dal Professionista nei casi di conclusione di contratti a distanza (*door to door* e/o *teleselling*) sia i canali promozionali (in particolare il *web*) utilizzati per la promozione delle offerte non fornivano alcuna informazione relativa all'esistenza degli oneri di commercializzazione.

10. Nello *script* di vendita, in particolare, si leggeva che: *"il prezzo della componente energia è bloccato per 1 anno. Al termine di tale periodo varrà quanto previsto nelle condizioni generali di fornitura (in particolare all'art. 5.1) che le invieremo nei prossimi giorni insieme a tutta la documentazione contrattuale e alla tariffa da lei sottoscritta. Inoltre al costo di soli 3 euro + iva al mese le verrà applicata l'opzione senza pensieri grazie alla quale le verrà applicato in automatico in bolletta il prezzo più basso tra la tariffa*

³ Ad esempio, le CTE dell'offerta "Illumia Per Te Luce" prevedevano quanto segue: *"In deroga a quanto previsto dall'articolo 4.3 delle CGF il corrispettivo in quota fissa a remunerazione delle attività commerciali (Commercializzazione e Vendita) svolte dal Fornitore è così quantificato: per ogni punto di fornitura, pari al corrispettivo PCV previsto dal TIV di volta in volta vigente e comunque in misura non inferiore a quanto stabilito dalla Del. ARERA 633/2016/R/EEL del 4 novembre 2016 con riferimento al periodo da 01/01/2017 a 30/06/2018, aumentato di 18,00 euro/anno. Inoltre, non verrà fatturato il corrispettivo relativo alla quota variabile a remunerazione delle attività commerciali (Commercializzazione e Vendita) svolte dal Fornitore"*.

monoraria e la bioraria, in base ai suoi consumi effettuati nel mese: cioè: non dovrà più scegliere in maniera preventiva quando consumare energia e in quale orario, o se la sera o nel fine settimana. Le ricordo che questa offerta, con i prezzi appena descritti, è sottoscrivibile entro il 30/04/2020”.

Risultava inoltre omessa, nel corso della telefonata, l'esistenza del “servizio di ottimizzazione” (precedente denominazione della menzionata “opzione senza pensieri”)⁴, poi addebitato in bolletta.

11. Nel materiale promozionale relativo alle varie offerte, il prezzo dell'energia proposto era riferito pressoché esclusivamente alla componente energia (e in alcuni casi ai servizi opzionali), in assenza di riferimenti all'esistenza degli oneri di commercializzazione.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

12. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 8 ottobre 2020 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11744. In tale sede veniva ipotizzata la scorrettezza della pratica caratterizzata da profili di ingannevolezza e/o omissività, in violazione degli articoli 20, 21, 22, nonché da profili di aggressività in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

13. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni e relativa documentazione in ordine alle fattispecie contestate.

14. In data 14 ottobre 2020 è pervenuta da parte della società un'istanza di accesso agli atti che si è svolto in data 15 ottobre 2020.

15. In data 21 ottobre e 2 novembre 2020 è stato, rispettivamente, comunicato l'accoglimento delle istanze di partecipazione delle associazioni di consumatori CODICI E Assoutenti, presentate in data 14 e 22 ottobre 2020.

16. Il Professionista ha fornito la risposta alla richiesta di informazioni

⁴ Cfr. verbale di acquisizione del 24 settembre 2020.

formulata con l'avvio del procedimento ed ha presentato le proprie argomentazioni difensive.

17. In data 16 novembre 2020 e 10 febbraio 2021, la società è stata sentita in audizione.

18. In data 23 novembre 2020, Illumia ha formulato una proposta di impegni, volta a rimuovere i profili di criticità delle condotte oggetto di contestazione, da ultimo presentata nella versione consolidata in data 22 marzo 2021.

19. In data 12 gennaio, 30 marzo e 18 maggio 2021, sono state disposte le proroghe del termine di conclusione del procedimento, comunicate alle parti, rispettivamente, in data 13 gennaio, 31 marzo e 20 maggio 2021.

20. In data 25 marzo 2021, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

21. In data 5 maggio 2021, è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

22. In data 23 giugno 2021, è pervenuto il parere dell'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

23. Nel corso del procedimento sono stati acquisiti i documenti contrattuali, gli *script* di vendita e il materiale pubblicitario adottati dal Professionista a partire dal 2018 fino al primo semestre 2020. Inoltre, sono stati acquisiti i valori dei corrispettivi applicati discrezionalmente dal professionista relativi alla spesa dell'energia nel periodo considerato, con riferimento alle principali offerte commerciali proposte ai consumatori e alle microimprese.

24. Con nota pervenuta in data 22 marzo 2021, Illumia ha presentato la versione definitiva della proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento.

25. In particolare, gli impegni formulati nell'ambito di tale proposta, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, - che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante - prevedono:

Impegno 1

Con riferimento ai costi di commercializzazione, Illumia si impegna a modificare l'insieme della sua documentazione contrattuale, e quindi le Condizioni Generali di Fornitura e le Condizioni Tecnico-Economiche, al fine di indicare con maggior chiarezza il valore puntuale degli oneri di commercializzazione.

Illumia si impegna, inoltre, ad avviare una campagna di comunicazione nei confronti dei clienti già oggi titolari di un contratto in corso di validità, illustrando ad essi la formulazione degli oneri di commercializzazione, consentendo loro di avere così l'esatta percezione del valore di tale voce di costo.

Illumia si impegna altresì a modificare sul punto i propri *script* di vendita utilizzati per il *teleselling*, rendendoli conformi alla formulazione degli oneri di commercializzazione utilizzata nelle nuove condizioni economiche.

Impegno n.2

Con riferimento ai messaggi promozionali, Illumia si impegna a far sì che tutti i messaggi promozionali diffusi, anche sul canale *web*, che esplicitino ai clienti il prezzo dell'energia/gas, siano conformi alle nuove Condizioni Economiche, e dunque riportino la formulazione precisa degli oneri di commercializzazione. Inoltre, con riferimento ai messaggi promozionali e alle campagne commerciali incentrate sulla convenienza del "prezzo" proposto ai consumatori, Illumia si impegna a far sì che ogni sua promozione esponga sempre ai consumatori, con pari dignità grafica, l'insieme delle voci di costo, siano esse relative alla materia prima e/o a qualsiasi altro elemento dell'offerta, il cui costo sia stabilito in maniera discrezionale dell'impresa. Analogamente, nel caso in cui le offerte parlino di "sconti" relativi ad una delle voci di costo ivi indicate, queste indicheranno chiaramente la voce cui detto sconto si applica, quantificando l'incidenza percentuale di tale voce sull'insieme delle voci di costo.

Impegno n. 3

Illumia si impegna ad integrare il Plico Contrattuale con la Scheda Sintetica introdotta dalla delibera ARERA n. 426/2020/R/com del 27 ottobre 2020, che modifica il Codice di Condotta commerciale a far data dal 1° luglio 2021, anticipando l'adozione della Scheda Sintetica alla data del 1° marzo 2021.

Impegno n. 4

Illumia si impegna a far sì che l'indicazione dei cd. servizi accessori sia del tutto chiara e renda evidente la natura e il costo di tali servizi, garantendo che le nuove Condizioni Economiche offrano in modo ancor più chiaro la percezione immediata della natura opzionale o inclusa dei servizi, indicando sempre in modo visibile se si tratti di servizi opzionali o inclusi in relazione a ciascuna offerta. Illumia si impegna altresì ad integrare la descrizione di tali servizi, spiegando al consumatore il loro effettivo valore aggiunto, e ad includere all'interno della sezione "Altri Oneri/Servizi Accessori" delle Schede di Confrontabilità tutti i servizi aggiuntivi.

Impegno n. 5

Il Professionista si impegna a creare all'interno del proprio sito *internet* una sezione dedicata alla trasparenza delle condizioni contrattuali con rappresentazioni e funzioni di calcolo del costo previsto facilitate dall'utilizzo di immagini, *live chat etc.*, grazie al quale i clienti potranno immediatamente ricevere un preventivo della spesa che sosterranno aderendo all'offerta commerciale di Illumia a partire dall'inserimento dei propri consumi stimati di energia elettrica e/o gas.

Impegno n. 6

Illumia si impegna a garantire, in relazione al periodo di tempo considerato dall'istruttoria, il ristoro economico:

- dei clienti che possano essersi trovati ad aver versato un corrispettivo per il servizio aggiuntivo denominato “*Senza Pensieri*” dopo aver sottoscritto offerte le cui CTE non contenevano una indicazione sufficientemente precisa in ordine alla natura di tale servizio come servizio incluso nell'offerta e possano quindi aver considerato tale servizio di natura opzionale;
- dei corrispettivi versati da parte dei clienti titolari di contatori non predisposti per la telegestione.

Illumia si impegna ad assicurare i predetti ristori, predisponendo una specifica assistenza telefonica, secondo le seguenti modalità:

- ai clienti attualmente in fornitura, i quali riceveranno un avviso in fattura e, entro il quarto ciclo di fatturazione dalla data di accoglimento degli impegni, il rimborso automatico delle somme in oggetto tramite sconto in fattura;
- ai clienti non più in fornitura, cui (oltre alla pubblicazione della notizia sul sito *internet* di Illumia) sarà inviata una comunicazione individuale e predisposto un *link* (posto sia all'interno del messaggio sulla *home page* del sito sia nei messaggi individuali) attraverso il quale essi potranno formulare istanza di rimborso semplicemente indicando (i) nome, cognome e numero di telefono; (ii) numero del contratto, numero del POD e indirizzo di fornitura; (iii) estremi del conto corrente scelto per l'accredito. I rimborsi agli *ex*-clienti avverranno entro 2 mesi dalla ricezione dell'istanza tramite il *form* appositamente predisposto.

Impegno n. 7

Illumia si impegna ad assumere due ulteriori iniziative di carattere strutturale, che coinvolgono la propria organizzazione aziendale di vertice e l'intera rete di vendita:

- istituzionalizzare il ruolo del Comitato Monitoraggio Qualità della Vendita (CMQV) e ampliarne le funzioni affidandogli il compito di

monitorare i processi di contrattualizzazione. Il CMQV è un Comitato interno, composto anche dai vertici aziendali e istituito con il compito di analizzare i processi di vendita delle reti *outbound* e verificare la difettosità dei contratti e la numerosità e gravità dei reclami pervenuti, disponendo *audit* interni presso le agenzie e avvia nei confronti dei *partner* commerciali meno virtuosi processi sanzionatori che possono concludersi, nei casi più gravi, con la risoluzione del contratto di agenzia;

- istituire corsi di *compliance* e formazione periodica della rete vendita, con il coinvolgimento di una o più associazioni dei consumatori e, più in generale, a adottare un programma di *compliance* delle norme in materia di tutela del consumatore strutturato secondo i modelli e le indicazioni delle Linee Guida per la *Compliance Antitrust* elaborate dall’Autorità Garante in relazione alle disposizioni del diritto *antitrust*.

Infine, Illumia fa presente che l’attuazione degli impegni sarà oggetto di un *report* da inviare all’Autorità entro 30 giorni dalla data di accoglimento degli stessi.

26. Il Professionista precisa, quanto alla data di adozione e al periodo di validità degli impegni, che:

- le modifiche alle CGF e alle Condizioni Economiche in merito alla rappresentazione degli oneri di commercializzazione saranno adottate a partire dal ventesimo giorno successivo all’accoglimento degli impegni, e avranno durata indeterminata. Entro il medesimo termine saranno sottoposte a codesta Autorità le Condizioni Economiche nella loro struttura rinnovata secondo quanto esposto sopra;

- la campagna di informazione nei confronti di coloro che sono già oggi clienti di Illumia sarà realizzata, come già indicato nel testo, nel primo ciclo di fatturazione a far data dal ventesimo giorno successivo all’accoglimento dei presenti impegni;

- le modifiche degli *script* di vendita in merito alla rappresentazione degli oneri di commercializzazione, così come le modifiche dei messaggi promozionali sopra indicati, saranno adottate a partire dal ventesimo giorno successivo all’accoglimento degli impegni e, trattandosi di modifiche strutturali della documentazione contrattuale, avranno durata indeterminata;

- la scheda sintetica prevista dal nuovo Codice di Condotta commerciale sarà adottata a partire dal 1° marzo 2021 e avrà anch’essa durata indeterminata;

- le modifiche alle Condizioni Economiche relative alla natura opzionale/inclusa dei servizi aggiuntivi e alla migliore descrizione degli stessi servizi, così come l’inclusione dei servizi nelle Schede di Confrontabilità delle

Condizioni Economiche, saranno adottate a partire dal ventesimo giorno successivo all'accoglimento degli impegni, e avranno durata indeterminata;

- l'adozione del portale sulla trasparenza e sul calcolo del costo dell'energia è prevista entro la fine del primo trimestre 2021;
- la formalizzazione e l'ampliamento delle funzioni del Comitato Monitoraggio sulla Qualità della Vendita avverranno entro il ventesimo giorno successivo all'accoglimento degli impegni, e rappresenteranno una modifica strutturale di durata indeterminata;
- gli impegni in materia di formazione avranno inizio nel corso del 2021 e proseguiranno almeno per i tre anni successivi;
- l'impegno relativo all'adozione di un programma di *compliance* aziendale sarà realizzato nel corso dell'anno 2021.

27. La Società ha allegato alla proposta di impegni le bozze dei contratti, degli *script* e delle pagine pubblicitarie del sito *internet*, che riflettono e rispettano le misure proposte.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

28. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *Internet*, in data 7 aprile 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

29. Con parere pervenuto in data 5 maggio 2021, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere le pratiche commerciali a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

30. Nel parere, l'Autorità ha considerato che tale mezzo di comunicazione, impiegato nel caso di specie, *“risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni contenute nel sito del Professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando, in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line”*.

31. Pertanto, l'Autorità ha ritenuto che *“il mezzo internet sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione”* delle pratiche commerciali oggetto di parere.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

32. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di energia elettrica e gas, in data 8 aprile 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA), ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lettera *a*), del D. Lgs. n. 21/2014.

33. In data 14 maggio 2021, ARERA ha chiesto una proroga del termine di 45 giorni, previsto dalla citata norma, entro il quale presentare il proprio parere.

34. In data 18 maggio 2021, il Collegio, ha preso atto della richiesta di trasmettere il parere entro la data del 23 giugno 2021.

35. Con parere pervenuto in data 23 giugno 2021, la suddetta Autorità ha preliminarmente rappresentato le disposizioni regolatorie di interesse generale per la valutazione degli impegni attinenti, per quanto riguarda il caso di specie, agli obblighi informativi nella fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura e ai termini e modalità di preavviso per le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali.

Il Codice di Condotta commerciale

36. Con riguardo alla regolazione di settore interessata, l'ARERA ha estesamente richiamato le previsioni di cui al "*Codice di Condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali*⁵, che rappresenta una specificazione settoriale della normativa generale in tema di tutela dei consumatori, adottato con l'obiettivo generale di prevenire condotte pregiudizievoli per i clienti finali (inclusi i clienti non domestici di piccole dimensioni) nel momento in cui ricevono offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero.

Gli obblighi in capo ai venditori riguardano la fase precontrattuale e specifici aspetti della fase contrattuale, nell'ambito del rapporto che intercorre tra le parti in seguito alla stipula del contratto. Il Codice di Condotta commerciale, di cui si richiamano di seguito, in estrema sintesi le principali disposizioni, prevede che i venditori forniscano in modo trasparente, completo e non discriminatorio

⁵ Cfr. all'allegato A della deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM come modificato ed integrato dalla deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/COM (di seguito: 426/2020/R/COM), le cui previsioni entreranno in vigore a partire dal 1° luglio 2021 (ad eccezione delle innovazioni in materia di variazioni unilaterali ed evoluzioni automatiche di cui agli artt. 13 e 14 che saranno efficaci a partire dall'1° ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 97/2021/R/COM).

le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottino ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte.

Il testo vigente (fino al 30 giugno 2021)

37. Con specifico riferimento alla fase precontrattuale il Codice di Condotta commerciale dispone che, qualora siano comunicate informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio, tali informazioni debbano uniformarsi a specifici criteri, di cui all'art. 5⁶.

Il Codice di Condotta commerciale regola inoltre, all'art. 6, anche i criteri di comunicazione delle informazioni relative alla spesa complessiva associata, qualora essa sia presentata ai clienti finali⁷.

Con specifico riferimento alla fase contrattuale, il Codice di Condotta commerciale prevede, tra l'altro, che il venditore ha l'obbligo di redigere i contratti di fornitura in un linguaggio chiaro e comprensibile, con contenuti minimi obbligatori (artt. 10 e 11).

I corrispettivi fatturati ai clienti finali devono trovare specifico e adeguato riscontro all'interno delle Condizioni generali di fornitura o nelle Condizioni

⁶ Più in particolare l'art. 5 prevede che:

-i corrispettivi dovuti dai clienti per la prestazione del servizio sono indicati nel loro valore unitario al netto delle imposte, specificando che saranno gravati dalle imposte fatta salva la possibilità di indicare il prezzo comprensivo delle imposte in ragione della struttura dell'offerta, specificando in tale caso che il corrispettivo è comprensivo di imposte;

-i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica o di gas naturale sono indicati in euro per kWh o in euro per Smc; i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati in euro/punto di fornitura/anno o in euro/punto di riconsegna/anno; i corrispettivi unitari dovuti in proporzione alla potenza impegnata sono indicati in euro per kW/anno; i corrispettivi unitari dovuti per eventuali prelievi di energia reattiva sono indicati in euro per kvarh.

⁷ L'art. 6 dispone che:

-la spesa deve risultare dall'applicazione su base annua di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente finale in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura, specificando l'eventuale criterio di ripartizione, anche per fasce, dei consumi annui o dei volumi di consumo annuo;

-gli sconti che rientrano nel calcolo della spesa complessiva sono quelli applicati automaticamente in virtù dell'adesione all'offerta, inclusi gli sconti percepiti dal cliente finale qualora questo non risolva il contratto prima dell'anno, maturati nel corso dei primi dodici mesi dalla data di decorrenza del contratto indipendentemente dalla sua durata;

-qualora uno o più corrispettivi siano soggetti ad indicizzazione o variazione automatica, deve essere specificato in modo chiaro, evidente e inequivocabile che l'informazione ha per oggetto un valore indicativo e soggetto a variazione;

-l'informazione deve essere associata all'indicazione della durata del contratto e della data o del periodo nel quale sono in vigore i corrispettivi unitari utilizzati per il calcolo, nonché della durata e delle eventuali condizioni limitative dell'offerta.

tecnico economiche dell'offerta e, nel caso di clienti domestici, tali voci devono essere riepilogate e correttamente inquadrare nella Scheda di confrontabilità⁸. Il Codice di Condotta commerciale vigente disciplina anche, all'art. 13, i termini e le modalità di preavviso per la comunicazione, in forma scritta, di eventuali variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali da parte del venditore, con un preavviso non inferiore a 3 mesi⁹.

Il nuovo testo (vigente dal 1° luglio 2021)

38. Il nuovo testo del Codice di Condotta commerciale introduce, a partire dal 1° luglio 2021, una revisione dell'art. 5, sui criteri di comunicazione dei prezzi di fornitura, prevedendo l'obbligo per i venditori di indicare i corrispettivi dovuti dai clienti finali per la prestazione del servizio nel loro valore unitario al lordo delle perdite di rete, specificando inoltre che i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica o di gas naturale debbano essere indicati esclusivamente in €/kWh o €/Smc mentre i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati esclusivamente in €/POD/anno o €/PdR/anno, quelli in proporzione alla potenza impegnata esclusivamente in €/kW mentre quelli per eventuali prelievi di energia reattiva esclusivamente in €/kvarh.

Sempre all'art. 5, è precisato che i corrispettivi non possono avere la stessa denominazione dei corrispettivi unitari, componenti o elementi definiti dall'Autorità ad eccezione del caso in cui i valori dei suddetti corrispettivi siano fissati pari a quelli vigenti definiti dall'Autorità medesima.

Inoltre, dal 1° luglio 2021, il venditore assolve gli obblighi informativi preliminari alla sottoscrizione del contratto, fornendo al cliente finale, in occasione della proposta e in ogni caso prima della conclusione del contratto di fornitura, la Scheda sintetica (di cui all'Allegato 4 al nuovo testo)¹⁰.

⁸ La scheda di confrontabilità -che deve essere fornita al cliente finale- deve contenere sintetici riferimenti alla "stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)", agli "altri oneri", alle "modalità di indicizzazioni/variazioni", alla "descrizione dello sconto e/o del bonus", nonché agli "altri dettagli dell'offerta". Analogamente la previsione di un importo a titolo di deposito cauzionale o garanzie equivalenti deve essere espressamente prevista dal contratto anche nel suo ammontare ed esplicitata, per i clienti domestici, nella scheda di confrontabilità.

⁹ Tale comunicazione non è dovuta esclusivamente in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico; in questo caso il cliente finale è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

¹⁰ La Scheda sintetica, in sostituzione della Nota informativa, è un nuovo strumento che riassume tutti gli obblighi informativi, in capo al venditore, relativi all'offerta, in formato standardizzato e comprensibile per il cliente finale, da consegnare a tutti i clienti alimentati in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno.

Infine, a partire dal 1° ottobre 2021, la già prevista comunicazione in caso di variazioni unilaterali, dovrà essere integrata con la stima della spesa annua per i 12 mesi successivi alla variazione. Analogo obbligo di comunicazione viene inoltre introdotto in caso di evoluzioni automatiche delle condizioni economiche già previste nel contratto sottoscritto, cioè in caso di aumenti determinati dal venditore, dello scadere di sconti o di passaggi tra prezzo fisso e prezzo variabile.

Considerazioni in relazione agli impegni proposti dal professionista

39. Con specifico riferimento alle singole misure proposte da Illumia a titolo di impegni, ARERA ha ritenuto che le stesse non risultano incompatibili con la disciplina di settore, fermo restando l'obbligo, per la società di vendita, di rispettare le previsioni del Codice di Condotta commerciale che entreranno in vigore a far data dal 1° luglio 2021¹¹.

40. In particolare, ARERA ha apprezzato l'anticipata adozione della Scheda di sintesi e il miglioramento dell'informativa sui servizi accessori ed ha altresì valutato positivamente l'impegno del professionista volto a ristorare i clienti degli oneri (per il servizio Senza Pensieri) impropriamente riscossi, anche a favore dei clienti cessati, esprimendo, tuttavia, qualche perplessità in merito alla scelta di porre a carico di questi ultimi l'onere di presentare istanza di rimborso degli oneri di adeguamento normativo.

VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

41. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio dell'8 ottobre 2020 e, altresì, a ristorare gli effetti pregiudizievoli della pratica contestata.

42. Peraltro, risulta apprezzabile la circostanza che Illumia abbia già attuato la parte più significativa degli impegni presentati per rimuovere le criticità contestate sotto il profilo informativo¹², indicando in modo facilmente intellegibile l'ammontare delle varie componenti di costo (e *in primis* i costi

¹¹ Il venditore è tenuto a rispettare tutte le disposizioni del Codice di Condotta commerciale, anche con riferimento agli altri corrispettivi delle CTE non esplicitati nella formulazione dell'impegno (ad es. i corrispettivi di dispacciamento e sbilanciamento).

¹² Secondo quanto emerso da verifiche svolte sul sito *web* del professionista in data 24 giugno 2021.

di commercializzazione) tanto nelle CTE quanto nella promozione delle offerte sul proprio sito *internet*, con l'utilizzo di una grafica chiara ed equilibrata.

43. In particolare, si osserva che le misure proposte da Illumia per colmare le carenze informative contestate in sede di avvio – consistenti nell'indicare il valore degli oneri di commercializzazione e di tutti i restanti oneri che compongono la spesa per l'energia sia nel materiale contrattuale sia negli *script* di vendita e nelle pubblicità veicolate tramite il sito *internet* della società nonché nell'eliminare l'ambiguità in merito alla natura dei servizi inclusi o opzionali - appaiono idonee e adeguate a sanare le omissioni informative riscontrate.

44. Anche la precisazione, inserita da ultimo a integrazione degli impegni proposti, relativa al rispetto dei principi di trasparenza e completezza delle informazioni per tutte le future offerte e relative comunicazioni pubblicitarie appare apprezzabile e di rilevante utilità al fine di offrire sempre ai consumatori un'informazione fin da subito chiara in ordine al prezzo complessivo del servizio. In tale ottica risulta particolarmente rilevante l'impegno proposto dal Professionista volto a garantire pari dignità grafica nella reclamizzazione di tutte le componenti di prezzo il cui ammontare è discrezionalmente fissato dal professionista.

45. In definitiva, le misure proposte da Illumia appaiono rendere più agevole per il consumatore la comprensione degli effettivi costi di fornitura e, in particolare, l'entità degli oneri di commercializzazione, già in fase precontrattuale, favorendo una scelta consapevole dell'offerta commerciale più adatta e conveniente alle esigenze del cliente. In particolare, esse appaiono in grado di ridurre significativamente l'asimmetria informativa che caratterizza tuttora il mercato libero dell'energia e del gas e quindi assicurare non solo condizioni di offerta chiare e pienamente comprensibili e stimolare un corretto confronto competitivo necessario per lo sviluppo di un mercato pienamente concorrenziale.

46. Gli ulteriori impegni proposti dal professionista, concernenti la predisposizione di azioni organizzative e informative ulteriori rispetto a quelle più direttamente collegate alla rimozione dei profili contestati, appaiono idonee a supportare e completare il predetto nucleo di misure, migliorando, da un lato, l'informativa a favore dei consumatori e, dall'altro, le risorse interne a presidio dell'osservanza dell'attuazione delle misure proposte e, più in generale, della *compliance* e dell'efficienza della struttura commerciale.

47. Sotto altro profilo, meritevole di apprezzamento è la misura che prevede di

ristorare i clienti pregiudicati dal versamento di un corrispettivo per il servizio aggiuntivo denominato “*Senza Pensieri*” o per aver sottoscritto offerte le cui CTE non contenevano una indicazione sufficientemente precisa in ordine alla natura di tale servizio come servizio incluso nell’offerta e possano, quindi, aver considerato tale servizio di natura opzionale o perché titolari di contatori non predisposti per la telegestione (e che, quindi, non consentivano di fruire dell’ottimizzazione dei consumi oggetto del servizio). Si tratta di un impegno degno di nota in quanto si riferisce all’intero periodo di effettiva applicazione pregiudizievole di detti oneri e all’intera platea dei consumatori interessati, prevedendo che i ristori riguardino tutti gli utenti attivi e cessati, attraverso modalità di informazione e restituzione agevoli per il cliente finale e contenute in un congruo lasso di tempo.

48. Al riguardo va rilevato che l’Autorità di regolazione ha affermato la conformità delle misure proposte alla regolazione di settore e ha espresso un giudizio sostanzialmente positivo delle misure complessivamente assunte dal Professionista, fermo restando l’obbligo della società di vendita di uniformarsi alle nuove disposizioni del Codice di Condotta commerciale sopra richiamate.

49. Peraltro, le perplessità espresse dall’Autorità di regolazione in merito all’onere previsto in capo ai clienti cessati di attivarsi, al fine di richiedere il rimborso dei corrispettivi indebitamente corrisposti per il servizio “*Senza Pensieri*”, non appaiono decisive, trattandosi di un onere minimo che non appare particolarmente gravoso in relazione all’ampiezza e alla portata dell’impegno restitutorio, tanto più che i clienti dovranno indicare soltanto gli estremi per l’accredito delle somme.

50. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Illumia S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l’obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Illumia S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l’infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Illumia S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 22 marzo 2021, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Illumia S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

ALLEGATO 1

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS11744 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 8 ottobre 2020 e avente ad oggetto le pratiche in materia di informativa resa ai consumatori sui costi e sulla convenienza delle offerte proposte da Illumia S.p.A., lo stesso professionista Illumia S.p.A., ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del “*Codice del Consumo*” (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

PDF Formulario Impegni