

## FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART 8 COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007 E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE

[VERSIONE CONSOLIDATA <sup>(1)</sup>]

\*\*\*

### (1) NUMERO DEL PROCEDIMENTO E DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO

Procedimento PS/11744 - Illumia - Offerte Commerciali

Atto di avvio del procedimento ricevuto in data 8 ottobre 2020.

### (2) PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

Illumia S.p.A., con sede in via de' Carracci 69/2, 40129 Bologna (BO).

### (3) PUBBLICITÀ / PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO

L'atto di avvio del procedimento ipotizza la violazione, da parte di Illumia, degli art. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, per presunte irregolarità riscontrate nella documentazione contrattuale utilizzata e in taluni messaggi promozionali della società.

In particolare, vengono mosse contestazioni con riferimento:

- al tema degli **oneri di commercializzazione**, che in taluni casi presenterebbero criticità sotto il profilo della mancanza di indicazioni chiare sul loro preciso ammontare (ad es. nelle CGF e CTE), e in altri casi sotto il profilo dell'assenza di riferimenti precisi sulla loro esistenza (ad es. negli script per il teleselling);
- al tema dei cd. **oneri ulteriori**, ossia i corrispettivi previsti per i servizi denominati "Senza Pensieri" ed "Energia Verde", la cui descrizione nelle offerte commerciali di Illumia non sarebbe sufficientemente dettagliata, non sarebbe inclusa nelle schede di confrontabilità, e non consentirebbe quindi ai consumatori di effettuare una scelta consapevole. Di tali servizi, peraltro, non sarebbe sempre chiara la natura di servizio opzionale o incluso. Si ipotizza altresì che tali oneri possano corrispondere a servizi non resi.

---

<sup>(1)</sup> In esito all'audizione svoltasi in data 10.2.2021 e ad ulteriori e successivi contatti con gli Uffici, e a seguito delle opportune valutazioni e verifiche interne, Illumia ha accolto l'invito ad integrare il contenuto del presente Formulario.

Maggiori dettagli su ciascuna di tali contestazioni saranno offerti nella sezione relativa alla descrizione degli impegni proposti.

#### **(4) CONTENUTO DEGLI IMPEGNI E LORO PERIODO DI VALIDITÀ**

A fronte di quanto ipotizzato nell'atto di avvio, senza alcun riconoscimento di responsabilità e con il solo obiettivo di definire l'istruttoria nella comune prospettiva di una massima tutela del consumatore, Illumia intende qui formulare talune proposte di impegni, che si ritengono idonei a risolvere tutte le criticità rappresentate dagli Uffici. Tali impegni consistono in un triplice ordine di misure, tutte complessivamente volte a garantire, pur nelle specificità dei mercati dell'energia, la più ampia possibile trasparenza delle voci di costo indicate in bolletta e del 'prezzo' complessivo della fornitura di energia, ed in particolare riguardano:

- (a) impegni sugli oneri di commercializzazione;
- (b) impegni sui corrispettivi per servizi accessori, *comprensivi di misure compensative*;
- (c) impegni relativi alla struttura aziendale e alla rete di vendita.

I paragrafi che seguono illustrano in dettaglio le singole misure proposte.

##### **(a) Sugli oneri di commercializzazione**

Sul punto, l'atto di avvio ipotizza quanto segue:

- (i) la formula di calcolo degli oneri di commercializzazione utilizzata nelle CGF sarebbe troppo complessa e non consentirebbe di individuare facilmente il valore dell'onere;
- (ii) le CTE non indicherebbero il valore degli oneri di commercializzazione, utilizzando anch'esse formule complesse e spesso in deroga rispetto a quanto previsto dalle CGF;
- (iii) gli script per la vendita a distanza (teleselling) non conterrebbero riferimenti agli oneri di commercializzazione;
- (iv) le promozioni sul web e, più in generale, il materiale promozionale di Illumia non darebbe evidenza del valore degli oneri di commercializzazione.

In relazione a ciascuno di tali profili, con il deposito della presente memoria **Illumia si impegna a modificare strutturalmente e in via definitiva** la documentazione utilizzata nei processi di contrattualizzazione, nonché gli script di vendita utilizzati nel canale teleselling e l'insieme del materiale promozionale, così da garantire la immediata e puntuale percezione del valore reale degli oneri di commercializzazione, evitando in ogni caso il rinvio a fonti informative diverse o l'utilizzo di formule matematiche complesse.

Al riguardo, si propone l'adozione delle seguenti misure:

##### **(i) modifiche alle CGF**

Illumia si impegna ad abbandonare definitivamente l'attuale formulazione utilizzata nell'art. 4.3 delle CGF per indicare il valore degli oneri di commercializzazione. La rinnovata versione delle CGF non includerà alcuna formula né alcun rinvio a precedenti delibere di ARERA, ma si limiterà a indicare che

***“Costi di commercializzazione e vendita: il corrispettivo relativo ai costi di commercializzazione e vendita è quello indicato nelle Condizioni Economiche allegata alle presenti CGF”***

Questa modifica, lo si precisa, vale con riferimento a tutte le CGF relative a qualsiasi offerta di fornitura che sarà presentata da Illumia ai consumatori.

(ii) **modifiche alle CTE**

Illumia si impegna a introdurre modifiche sostanziali alla struttura delle proprie CTE, a partire dalla loro nuova denominazione di **“Condizioni Economiche”**.

*In primo luogo*, e con specifico riferimento alla voce *“Costi di Commercializzazione e Vendita”*, le Condizioni Economiche di ciascuna offerta indicheranno sempre in modo chiaro e immediato il loro valore, che sarà espresso in €/punto di prelievo/anno (per la parte fissa), e in €/kWh o in €/Smc di consumo effettivo (per la parte variabile in proporzione al consumo), sia per i contratti di fornitura di energia elettrica che per i contratti di fornitura di gas, secondo gli esempi sotto riportati:

per l'energia elettrica:

***“Costi di commercializzazione e vendita: [X] euro/punto di prelievo all'anno + [X] euro per ogni kWh di consumo effettivo”***

per il gas naturale:

***“Costi di commercializzazione e vendita: [X] euro/punto di prelievo all'anno + [X] euro per ogni Smc di consumo effettivo”***

*In secondo luogo*, e più in generale, le nuove Condizioni Economiche saranno rinnovate nella loro struttura, così da dare ai clienti la percezione esatta di tutti i corrispettivi relativi alle singole voci di costo dell'offerta in questione, tanto con riferimento a quelle definite in autonomia dal fornitore, quanto con riferimento a quelle stabilite dall'ARERA o da diversa Autorità competente di volta in volta applicabili. Illumia si impegna a sottoporre a codesta Autorità, nei termini indicati a pag. 8 del presente documento, la nuova struttura delle sue Condizioni Economiche.

(iii) **avvio di una campagna di comunicazione ai clienti già titolari di contratti**

Illumia si impegna a far sì che i miglioramenti apportati alla documentazione contrattuale, in termini di maggior trasparenza del valore degli oneri di commercializzazione e vendita, vadano a beneficio della più ampia platea di clienti possibile.

A tal fine, la società assume l'impegno ad avviare una campagna di comunicazione nei confronti dei **clienti già oggi titolari di un contratto** in corso di validità, illustrando ad essi - con i criteri sopra rappresentati e inclusi nelle nuove Condizioni Economiche - la formulazione degli oneri di commercializzazione, consentendo loro di avere così l'esatta percezione del valore di tale voce di costo.

La comunicazione, dal titolo "*Comunicazione relativa al valore degli oneri di commercializzazione*", fornirà chiarimenti in relazione a tale voce di costo, spiegando in termini del tutto comprensibili il senso della formulazione utilizzata nelle 'vecchie' CGF e CTE.

La campagna sarà realizzata tramite invio a ciascun cliente di una comunicazione allegata al primo ciclo di fatturazione a far data dal ventesimo giorno successivo all'accoglimento del presente impegno.

(iv) **modifiche agli script**

Gli script in uso per il teleselling saranno modificati e resi conformi alle nuove Condizioni Economiche. Quindi, con particolare riferimento agli oneri di commercializzazione e vendita, gli script esplicheranno la loro esistenza e il loro valore puntuale secondo la nuova formulazione sopra descritta.

(v) **modifiche ai messaggi promozionali**

Tutti i messaggi promozionali diffusi da Illumia, anche sul canale web, che esplicitino ai clienti il prezzo dell'energia/gas, saranno conformi alle Condizioni Economiche. Quindi, con particolare riferimento agli oneri di commercializzazione e vendita, i messaggi promozionali esplicheranno la loro esistenza e il loro valore puntuale secondo la nuova formulazione sopra descritta.

*Inoltre, e con specifico riferimento ai messaggi promozionali e alle campagne commerciali incentrate sulla convenienza del 'prezzo' proposto ai consumatori (con esclusione, quindi, delle campagne pubblicitarie 'generiche' che non rechino riferimenti al prezzo o a voci di costo particolari), anche Illumia - conformemente ad una richiesta espressamente avanzata dagli Uffici in data 4.3.2021 in una prospettiva di sensibilizzazione di tutti gli operatori del mercato - accoglie l'invito a far sì che ogni sua promozione, indipendentemente dal 'canale' attraverso cui sarà veicolata agli utenti, e al netto del rilievo eventualmente dato al messaggio pubblicitario, 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 (quali costi di commercializzazione e vendita, servizi accessori, etc.).*

*Al tempo stesso, qualora le offerte rechino 'sconti' relativi ad una delle voci di costo (anche in questo caso, discrezionali), la promozione indicherà chiaramente la voce di costo a cui lo sconto si applica, specificando altresì il 'peso' percentuale (stimato) di tale voce di costo sulla spesa annua di un consumatore medio.*

*In considerazione delle indispensabili verifiche preliminari e degli accorgimenti tecnici ad essa connessi, la misura qui sopra troverà applicazione nei termini più brevi ragionevolmente*

*ipotizzabili, e comunque non oltre il termine di 60 giorni a partire dall'accoglimento dei presenti impegni.*

(vi) **adozione anticipata della Scheda Sintetica prevista dal nuovo Codice di Condotta Commerciale**

Al fine di rendere ancor più completa e comprensibile la propria documentazione contrattuale, Illumia si impegna ad integrare il suo Plico Contrattuale - contenente le CGF, le Condizioni Economiche, le Schede di Confrontabilità, la Nota Informativa, e i moduli su Informazioni Precontrattuali, Diritto di Ripensamento, e Informativa Privacy - con la **Scheda Sintetica** introdotta dalla recente 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.

Come noto, la delibera sopra richiamata impone a tutti i fornitori di energia l'obbligo, a partire dall'entrata in vigore del nuovo Codice di Condotta Commerciale, di predisporre la cd. Scheda Sintetica, al fine di ricapitolare al consumatore l'insieme dei termini e condizioni contenuti nel contratto di fornitura energetica, ivi comprese le diverse voci relative ai corrispettivi. Al fine di dissipare i dubbi sollevati con l'atto di avvio e rendere l'offerta ancor più intelligibile, Illumia qui si impegna ad **anticipare l'adozione della Scheda Sintetica alla data del 1° marzo 2021**<sup>(2)</sup>. Della prima adozione della Scheda Sintetica, a completamento del set contrattuale utilizzato da Illumia, si darà pronto riscontro a codesta Autorità, tramite comunicazione da effettuarsi entro i dieci giorni successivi alla sua adozione (e quindi entro la data del *10 marzo 2021*).

\*\*\*

(b) **Sui servizi accessori**

Quanto ai cd. servizi accessori, ossia i servizi Energia Verde e Senza Pensieri, l'atto di avvio ipotizza tre ordini di criticità, sostenendo che:

- (i) le CTE delle diverse offerte non chiarirebbero la natura di questi servizi come opzionali o inclusi;
- (ii) la descrizione di questi servizi nelle CTE di Illumia non sarebbe sufficientemente dettagliata;
- (iii) i servizi sarebbero stati indebitamente esclusi dalla Sezione "Altri Oneri/Servizi Accessori" delle Schede di Confrontabilità.

Anche in relazione a tali profili, con la presente memoria **Illumia si impegna a modificare in via definitiva la struttura delle proprie CTE** (ridefinite, come sopra indicato, "Condizioni Economiche"), emendando le stesse come qui sotto indicato:

---

<sup>(2)</sup> *Il minimo slittamento del termine di attuazione dell'impegno relativo all'adozione anticipata della Scheda Sintetica si è reso necessario in ragione delle interlocuzioni in corso tra gli operatori del settore e l'ARERA, finalizzate ad ottenere taluni chiarimenti sull'adozione del nuovo Codice di condotta commerciale.*

(i) **la natura opzionale/inclusa dei servizi**

Al fine di rispondere alle perplessità sollevate in merito alla natura dei servizi in questione, Illumia si impegna a garantire 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 tratta di servizi opzionali o inclusi in relazione a ciascuna offerta.

In particolare, i servizi **opzionali** saranno indicati in un nuovo 'box' delle Condizioni Economiche recante il titolo "**SERVIZI AGGIUNTIVI OPZIONALI**", separatamente dagli altri termini contrattuali, nel quale essi verranno puntualmente descritti con riferimento al loro contenuto essenziale (secondo la descrizione indicata al punto (ii) qui sotto) e al loro **prezzo su base mensile**, con richiesta al consumatore, nel caso in cui voglia attivare il servizio, di 'spuntare' la **casella relativa all'attivazione facoltativa** dello stesso.

Qui sotto un esempio:

|                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SERVIZI AGGIUNTIVI OPZIONALI</b>                                                |
| Energia Verde: <input checked="" type="checkbox"/> Euro al mese                    |
| Selezionare la casella che segue per attivare il servizio <input type="checkbox"/> |

Quando, al contrario, un servizio aggiuntivo a pagamento viene automaticamente attivato con la sottoscrizione dell'offerta, esso sarà indicato nelle Condizioni Economiche in un nuovo 'box' dedicato dal titolo "**SERVIZI AGGIUNTIVI NON OPZIONALI**", separato dagli altri termini contrattuali, che conterrà la descrizione di questi servizi e l'indicazione del loro prezzo individuale. Qui sotto un esempio:

|                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|
| <b>SERVIZI AGGIUNTIVI NON OPZIONALI</b>                          |
| Energia Verde: <input checked="" type="checkbox"/> Euro al mese  |
| Senza Pensieri: <input checked="" type="checkbox"/> Euro al mese |

Si esclude che, a fronte di tale nuova struttura, possano residuare ipotetiche criticità o incomprensioni in relazione alla natura dei due servizi in questione.

(ii) **la descrizione dei servizi nelle Condizioni Economiche**

Illumia si impegna ad includere nelle nuove Condizioni Economiche una migliore e più dettagliata descrizione dei due servizi in questione. In particolare, il nuovo testo proposto, che comparirà all'interno del medesimo 'box' dedicato ai servizi aggiuntivi, è il seguente:

**Servizio Senza Pensieri**

*"Con il presente servizio, disponibile se hai il contatore predisposto per la telegestione, Illumia ti garantisce l'applicazione automatica della tariffa più conveniente tra quella monoraria e bioraria in relazione al periodo fatturato. Applicandoti in automatico la tariffa più bassa, non dovrai scegliere in maniera preventiva quale tariffa adottare, e avrai così la garanzia della tariffa più conveniente. Per maggiori informazioni sul servizio in questione visita il sito [www.illumia.it/informazioni-utili/opzione-senza-pensieri](http://www.illumia.it/informazioni-utili/opzione-senza-pensieri)"*

### Servizio Energia Verde

*“Con il presente servizio Illumia ti offre la fornitura di energia prodotta e immessa in rete da impianti alimentati da fonti rinnovabili. Illumia, infatti, acquisterà annualmente le Garanzie di Origine da fonti rinnovabili necessarie a coprire i tuoi consumi di energia. Potrai così aiutare l’ambiente, contribuendo alla riduzione delle emissioni di CO2”*

Tale puntuale descrizione appare altresì idonea a fugare ogni dubbio sul fatto che l’offerta di servizi aggiuntivi possa corrispondere a servizi non resi.

#### (iii) l’inclusione dei servizi aggiuntivi nelle Schede di Confrontabilità

Illumia si impegna ad includere all’interno della sezione “Altri Oneri/Servizi Accessori” delle Schede di Confrontabilità tutti i servizi aggiuntivi, siano essi previsti come opzionali o no.

#### (iv) adozione di un portale sulla trasparenza delle condizioni contrattuali e sul calcolo del costo dell’energia

Illumia creerà all’interno del proprio sito 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. Si tratterà di una sezione dedicata del sito nella quale il Cliente potrà immediatamente ricevere un preventivo della spesa che sosterrà aderendo all’offerta commerciale di Illumia a partire dall’inserimento dei propri consumi stimati di energia elettrica e/o gas. Nel caso non conosca tali consumi, il software lo guiderà ad effettuare una stima dei consumi attraverso la compilazione di un semplice questionario sulle proprie abitudini di consumo (utilizzo di elettrodomestici, abitazione stabile o estiva etc.).

\*\*\*

*Si segnala inoltre che Illumia ha medio tempore modificato, recependo per larga parte le misure sopra adottate quali impegni<sup>(3)</sup>, le CGF e CE relative alle proprie offerte commerciali, così come il contenuto degli script di vendita e del materiale promozionale utilizzato sul proprio sito web. In allegato al presente Formulario si trasmettono taluni esempi del nuovo materiale (CGF e CE, script di vendita, materiale promozionale).*

\*\*\*

#### **- Impegni integrativi di natura compensativa -**

*In considerazione di quanto emerso nel corso dell’audizione con gli Uffici svoltasi in data 10.2.2021, Illumia - dopo aver espletato le necessarie verifiche e valutazioni interne, e senza che ciò implichi ammissione alcuna degli addebiti mossi nell’atto di avvio - 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 Senza Pensieri dopo aver sottoscritto offerte le cui CTE non contenevano una indicazione sufficientemente precisa in ordine*

---

<sup>(3)</sup> Si precisa, per completezza, che i documenti qui allegati risalgono **ad un momento precedente** la richiesta pervenuta dagli Uffici in data 4.3.2021, relativa alla forma delle campagne promozionali.

*alla natura di tale servizio come servizio incluso nell'offerta; e possano quindi aver considerato, a fronte della lettura e sottoscrizione di tali CTE, che detto servizio Senza Pensieri fosse, in realtà, di natura opzionale<sup>(4)</sup>.*

*Al riguardo, e fermi restando i necessari adempimenti informativi che Illumia si impegna ad adottare nella formulazione più completa nei confronti di tutti i clienti di cui sopra, il rimborso avverrà con modalità differenti a seconda del fatto che (i) i clienti siano ad oggi ancora in fornitura con Illumia; (ii) i clienti abbiano cessato il rapporto contrattuale con Illumia. In particolare:*

**(i) Rimborso nei confronti dei clienti attualmente in fornitura**

*Con riferimento al ristoro dei clienti in fornitura, Illumia si impegna ad adottare le seguenti misure:*

- *nel primo ciclo di fatturazione successivo all'accoglimento dei presenti impegni, verrà inviato un messaggio in fattura (sia essa cartacea o in formato elettronico), che preannuncia il rimborso tramite storno dei corrispettivi in questione;*
- *il successivo rimborso sarà effettuato in conformità a quanto comunicato, e sarà dunque AUTOMATICO, ovverosia tramite applicazione – senza che occorra qualsivoglia richiesta da parte dell'utente interessato – di uno sconto in fattura di importo pari al corrispettivo versato per il servizio Senza Pensieri.*

*Quanto alla tempistica delle misure appena indicate, Illumia si impegna a realizzare i rimborsi nei termini più brevi. Al riguardo, occorre tener conto dei tempi tecnici connessi all'esigenza di individuare, in relazione a ciascun cliente, la durata del rapporto contrattuale intercorso con Illumia, e alla successiva necessità di definire, all'interno delle somme complessivamente versate dal cliente per il servizio di fornitura, l'esatto ammontare di quanto corrisposto per il servizio Senza Pensieri. Si tratta di un'operazione di estrazione dati individuale e personalizzata, che i sistemi informatici di Illumia non sono in grado di effettuare in modo automatizzato, e che - implicando il necessario coinvolgimento di personale a ciò dedicato - richiede un adeguato periodo di tempo.*

*Illumia si impegna cionondimeno a fare in modo che il ristoro di tutti i clienti attivi sia portato a termine nei quattro cicli di fatturazione successivi alla eventuale accettazione della proposta di impegni presentata da Illumia.*

**(ii) Ristoro nei confronti dei clienti non più in fornitura**

*Quanto ai clienti non più in fornitura, Illumia si impegna a realizzare il ristoro nelle seguenti modalità:*

---

<sup>(4)</sup> *Come comunicato a codesta Autorità nelle risposte alla richiesta di informazioni contenuta nell'atto di avvio, a partire dal 1° giugno 2020 Illumia ha corretto, in tutte le sue CTE, il 'refuso' che potrebbe aver condotto in errore i clienti in relazione alla natura del servizio Senza Pensieri. OMISSIS*



- pubblicazione di un messaggio sulla home page del sito internet della società, con avviso a tutti gli ex-clienti della decisione di procedere al rimborso di quanto versato a titolo di corrispettivo per il servizio Senza Pensieri;
- invio di una comunicazione individuale agli ex-clienti, all'ultimo indirizzo mail conosciuto;
- predisposizione di un form online sul sito di Illumia, immediatamente accessibile tramite un link posto sia all'interno del messaggio sulla home page del sito sia nei messaggi individuali trasmessi agli ex-clienti via mail, 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;
- indicazione, sia nel messaggio sul sito che nei messaggi individuali, di un numero telefonico del servizio clienti da contattare per avere chiarimenti in ordine ai rimborsi in questione.

Quanto alla tempistica di attuazione dei rimborsi agli ex-clienti, Illumia si impegna a mantenere il messaggio sulla home page del sito internet sino a sei mesi dalla eventuale accettazione degli impegni presentati da Illumia, e ad inviare le comunicazioni individuali agli ex-clienti entro due mesi dall'accettazione degli impegni.

Illumia si impegna altresì ad erogare il rimborso, in seguito all'espletamento delle necessarie verifiche (relative in particolare all'identità del cliente ed alla corretta quantificazione dei corrispettivi versati), entro un massimo di due mesi dalla ricezione dell'istanza completa di tutti i dati richiesti.

\*\*\*

Illumia si impegna infine a garantire il ristoro integrale dei corrispettivi versati da parte dei clienti titolari di contatori non predisposti per la telegestione, che per tale ragione non hanno potuto usufruire dei benefici derivanti dal servizio Senza Pensieri. Detto impegno, lo si precisa, vale nei confronti di tali clienti indipendentemente dall'offerta sottoscritta (e, quindi, a prescindere dal fatto che essi possano o meno aver frainteso la natura del servizio Senza Pensieri). Il rimborso, anche nei loro confronti, avverrà nei termini e secondo le tempistiche sopra indicate, con modalità differenti a seconda che detti clienti siano tuttora in fornitura con Illumia ovvero abbiano cambiato fornitore di energia.

\*\*\*

### **(c) Impegni ulteriori su struttura aziendale e rete vendita**

Più in generale, Illumia intende riaffermare la propria volontà di presentarsi al mercato come società che fa della sempre maggiore tutela del consumatore e della trasparenza delle condizioni economiche una variabile competitiva rilevante per il mercato italiano dell'energia. Perciò, Illumia intende assumere due ulteriori iniziative di carattere strutturale, che coinvolgono la propria organizzazione aziendale di vertice e l'intera rete di vendita.

(i) **Formalizzazione del ruolo del Comitato Monitoraggio Qualità della Vendita e ampliamento delle funzioni**

Illumia si impegna a istituzionalizzare il ruolo del Comitato Monitoraggio Qualità della Vendita (CMQV), mediante delibera del Consiglio di Amministrazione e approvazione di apposito Regolamento, il cui contenuto sarà condiviso con codesta Autorità e sottoposto alla sua approvazione. Al tempo stesso, la società si impegna ad ampliarne le funzioni.

Il CMQV è un Comitato formato da Amministratore Delegato, *Executive Vice President* con delega agli Affari Legali & *Compliance* e Direttore Commerciale e istituito con il compito di analizzare i processi di vendita delle reti *outbound*, verificare la difettosità dei contratti e la numerosità e gravità dei reclami pervenuti. Il CMQV dispone *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.

Illumia si impegna pertanto ad ampliare le funzioni del Comitato affidandogli il compito di monitorare i processi di contrattualizzazione, prevenendo l'insorgere di eventuali criticità che possano nascere in occasione del lancio di nuove offerte o introduzione di modifiche ai documenti contrattuali utilizzati, anche in considerazione delle segnalazioni che possano giungere ad Illumia dai suoi clienti e/o da diverse funzioni aziendali.

(ii) **Formazione rete vendita e adozione di un programma di *compliance***

Illumia si impegna a 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, *mutatis mutandis*, delle *Linee Guida per la Compliance Antitrust* elaborate dall'Autorità Garante in relazione alle disposizioni del diritto antitrust.

Detta attività di formazione sarà principalmente rivolta al personale commerciale di Illumia, sia interno che esterno, ma sarà altresì estesa alle altre funzioni interessate e coinvolgerà, come indicato da codesta Autorità nelle Linee Guida, anche i vertici aziendali.

Nell'ambito di tale formazione, particolare attenzione verrà data al teleselling e, dunque, all'utilizzo degli script. La predetta formazione, più in particolare, sarà atta a verificare che gli script siano utilizzati in modo conforme alla tutela del consumatore.

(iii) **Report periodico**

L'attuazione di tutte le misure illustrate qui sopra, relative ai punti (1) oneri di commercializzazione, (2) servizi accessori, e (3) impegni ulteriori, sarà oggetto di un report da inviare a codesta Autorità **entro 30 giorni** dalla data di accoglimento dei presenti impegni.

\*\*\*

Quanto alla **data di adozione e al periodo di validità degli impegni**, si segnala 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 dei presenti impegni, e, trattandosi di modifiche strutturali della documentazione contrattuale, 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 dei presenti impegni e, trattandosi di modifiche strutturali della documentazione contrattuale, avranno durata indeterminata;
- la scheda sintetica prevista dal nuovo Codice di Condotta Commerciale sarà adottata, come sopra indicato, 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 dei presenti 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.

**(5) CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI D'ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI IN AVVIO DELL'ISTRUTTORIA**

Si ritiene che gli impegni proposti nella presente memoria, tutti pacificamente ammissibili, siano in grado di risolvere **tutti** i profili di criticità riscontrati nell'atto di avvio. In esito all'adozione delle misure anzi descritte, infatti:

- le **CGF** di Illumia non conterranno più alcun riferimento numerico o formula volta a indicare il valore degli oneri di commercializzazione, semplicemente rinviando alle Condizioni Economiche per la loro quantificazione, scongiurando così il rischio di ‘sovrapposizioni’ tra l’indicazione offerta dalle CGF e quella presente nelle Condizioni Economiche;
- le **Condizioni Economiche** indicheranno sempre in maniera precisa il valore effettivo degli oneri di commercializzazione, senza formule incerte o rinvio ad altre fonti informative;
- gli **script** e i **messaggi promozionali** riprenderanno puntualmente le indicazioni e i criteri indicati nelle CE, rendendo anch’essi immediatamente percepibile il valore degli oneri di commercializzazione;
- l’**adozione anticipata della Scheda di Sintesi** prevista dal nuovo Codice di Condotta Commerciale faciliterà la corretta percezione, da parte dei clienti, di tutte le voci di costo, incluse quelle relative agli oneri di commercializzazione;
- l’avvio di una **campagna informativa nei confronti dei clienti attuali**, ossia di coloro che sono ad oggi titolari di un contratto in corso di validità con Illumia, consentirà di aumentare esponenzialmente l’efficacia dei presenti impegni, cosicché a beneficiare della maggior trasparenza sugli oneri di commercializzazione siano non soltanto i clienti ‘futuri’ ma altresì coloro che hanno già sottoscritto un contratto con la società;
- quanto ai **Servizi Aggiuntivi**, le CTE chiariranno poi in maniera inequivocabile e con riferimento ad ogni singola offerta la loro natura opzionale o inclusa, indicando tale natura all’interno di un ‘box’ dedicato, e chiedendo al cliente di ‘spuntare’ la casella di attivazione in caso di servizio opzionale. Al tempo stesso, la loro descrizione sarà migliorata, così da consentire ai clienti di percepire il valore aggiunto connesso a tali servizi, che saranno inoltre inclusi nelle Schede di Confrontabilità delle Condizioni Economiche;
- *le misure di natura compensativa offrono un adeguato e pronto ristoro dei pregiudizi ipoteticamente subiti dai clienti che possano aver equivocato, in ragione delle formulazioni utilizzate in talune CTE delle offerte commercializzate da Illumia, la reale natura del servizio Senza Pensieri;*
- le misure relative all’ampliamento delle funzioni del **Comitato Monitoraggio Qualità della Vendita** e al rafforzamento del suo ruolo, così come quelle in tema di **formazione della rete vendita** e di adozione di un **programma di compliance** aziendale sono complessivamente volte a prevenire l’insorgere di criticità o il rischio di violazioni e a coinvolgere l’intera struttura aziendale, a partire dai suoi vertici, nel processo di piena comprensione delle necessità connesse all’applicazione del Codice del Consumo e della normativa a tutela del consumatore.

\*\*\*

Per tutte le ragioni qui sopra esposte, Illumia ritiene che gli impegni sopra rappresentati siano idonei a dissipare definitivamente i dubbi che l'atto di avvio solleva nei confronti della documentazione contrattuale e dei messaggi promozionali di Illumia. Cionondimeno, la società rimane a disposizione degli Uffici e dell'Autorità per discutere il contenuto degli impegni illustrati, se del caso anche comparando in audizione.

\*\*\*

OMISSIS

Distinti saluti,

ILLUMIA S.p.A.

dott. Marco Bernardi

*(Presidente del CdA)*

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Marco Bernardi".