



*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 e la Parte III, 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;

VISTI i propri provvedimenti del 12 gennaio 2021 e del 30 marzo 2021, con ciascuno dei quali, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta una proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTO il proprio provvedimento in data 18 maggio 2021, con il quale, prendendo atto della richiesta avanzata dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) in relazione al rilascio del proprio parere sul caso, è stata disposta una proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LE PARTI**

1. ARGOS S.r.l., P.I. 09515990969, (di seguito anche “Argos”) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lett. b), del Codice del Consumo. La Società è attiva nella vendita di gas naturale e di energia elettrica a clienti finali nel mercato libero. In base all’ultimo documento contabile disponibile, relativo all’esercizio finanziario del 2019, la Società ha realizzato ricavi pari a oltre 78 milioni di euro<sup>1</sup>.

2. ASSOUTENTI, in qualità di segnalante.

3. CO.DI.CI. ONLUS - *Centro per i diritti del cittadino*, in qualità di segnalante.

## **II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

4. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal Professionista, fin dal 2018, relativamente alle offerte commerciali di servizi di fornitura di energia e gas erogati dallo stesso sul mercato libero, con riferimento alla:

a) mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni rese, su vari documenti/supporti, circa esistenza e quantificazione di alcuni costi applicabili all’utenza – quali gli *oneri di commercializzazione* e gli altri oneri autonomamente determinati dall’impresa - nonché alle altre eventuali caratteristiche dell’offerta (sconti promozionali), nonché le modalità di comunicazione delle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali;

b) previsione e addebito di oneri in caso di recesso e in caso di postalizzazione delle bollette;

c) individuazione del foro competente alla trattazione delle controversie con i consumatori nel luogo in cui il Professionista ha la propria sede legale.

---

<sup>1</sup> In particolare, i ricavi per il 2019 ammontano a 78.201.626,00 euro, in aumento rispetto a quelli dell’anno precedente, pari a 60.245.111,00 euro (All. 15 a doc. prot. n. 38926 del 20.04.2021)

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L'iter del procedimento*

5. In base ad alcune segnalazioni giunte nel 2019 e nel 2020<sup>2</sup>, e all'esito di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del *Codice del Consumo*<sup>3</sup> in relazione alle pratiche commerciali sopra descritte, in data 8 ottobre 2020, è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11845 per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25 e 66-bis del Codice del Consumo.

6. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, è stato chiesto al Professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione utili alla valutazione dei comportamenti contestati.

7. Il 16 ottobre 2020, Argos ha chiesto l'accesso agli atti del fascicolo istruttorio che è stato effettuato il successivo 22 ottobre<sup>4</sup>; in esito a successiva, analoga richiesta, la Società ha avuto accesso al medesimo fascicolo anche in data 30 ottobre 2020<sup>5</sup>.

8. Il 21 ottobre 2020, la Società ha chiesto una proroga del termine per riscontrare alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio<sup>6</sup>.

9. Il 14 ottobre 2020 è giunta, da parte dell'associazione di consumatori CO.DI.CI. Onlus, un'istanza di partecipazione al procedimento istruttorio, l'accoglimento della quale è stato comunicato alle Parti il 20 ottobre successivo<sup>7</sup>; il 22 ottobre 2020 è giunta un'altra istanza di partecipazione al procedimento da parte di Assoutenti<sup>8</sup>, il cui accoglimento è stato comunicato alle Parti in data 2 novembre 2020<sup>9</sup>.

10. In pari data, 10 novembre 2020, sono giunti sia i riscontri documentati di Argos alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio sia una memoria difensiva<sup>10</sup>.

---

<sup>2</sup> Docc. prot. n. 44601 del 25.06.2019 e prot. n. 59032 del 27.07.2020 a fascicolo.

<sup>3</sup> Docc. prot. n. 33942 del 21.04.2020 e prot. n. 38408 del 13.05.2020 a fascicolo.

<sup>4</sup> Docc. prot. n. 76780 del 16.10.2020 e prot. n. 78306 del 22.10.2020 a fascicolo.

<sup>5</sup> Docc. prot. n. 79277 del 26.10.2020 e prot. n. 80703 del 30.10.2020 a fascicolo.

<sup>6</sup> Docc. prot. n. 77974 del 21.10.2020 e prot. n. 78294 del 22.10.2020 a fascicolo.

<sup>7</sup> Docc. prot. n. 76121 del 14.10.2020, prot. n. 77767 del 20.10.2020 e prot. n. 77772 del 20.10.2020.

<sup>8</sup> Docc. prot. n. 778608 del 22.10.2020 e prot. n. 79158 del 26.10.2020.

<sup>9</sup> Docc. prot. n. 81162 del 02.11.2020 e prot. n. 81171 del 02.11.2020.

<sup>10</sup> Docc. prot. n. 83137 e 83138 del 10.11.2020.

11. Il 1° aprile 2021 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento<sup>11</sup>.

12. Il 20 aprile 2021, Argos ha depositato documentata memoria conclusiva<sup>12</sup>.

## ***2) Le evidenze acquisite***

13. Dai vari elementi acquisiti nell'ambito del procedimento in oggetto – desunti dalle segnalazioni dei consumatori<sup>13</sup>, dai riscontri documentati depositati da Argos S.r.l.<sup>14</sup> e da rilevazioni d'ufficio<sup>15</sup> - emerge quanto segue.

### ***A) Modalità di rappresentazione e diffusione delle informazioni relative alle condizioni economiche di fornitura***

14. Le risultanze illustrate in tale sezione A) concernono le modalità di rappresentazione e diffusione delle caratteristiche e delle condizioni economiche di fornitura di energia elettrica/gas naturale presenti nelle offerte commerciali del Professionista – in essere dal 2018 e fino al primo quadrimestre 2020 e diffuse su vari supporti comunicativi – con riguardo specifico alle voci di costo della fornitura ivi discrezionalmente previste ed applicate ai contraenti dalla Società di vendita.

### ***L'informativa sugli oneri di commercializzazione***

15. Sulla base della documentazione acquisita, relativa al periodo dal 2018 ad aprile 2020<sup>16</sup>, risulta che nelle proprie offerte commerciali – in particolare, tra le altre, si veda l'offerta "Over 70"<sup>17</sup> - l'impresa applicava un prezzo dell'energia inclusivo degli "oneri di commercializzazione" senza, tuttavia, esplicitare l'entità dei medesimi, se non attraverso il mero richiamo alla Delibera n. 156/07 dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e

---

<sup>11</sup> Docc. prott. nn. 34123 e 34125 del 01.04.2021.

<sup>12</sup> Doc. prot. n. 38926 del 20.04.2021.

<sup>13</sup> Docc. prot. n. 4601 del 26 giugno 2019 e prot. n. 59032 del 27 luglio 2020.

<sup>14</sup> Docc. prott. nn. 83137 e 83138 in pari data 10.11.2020; doc. prot. n. 38926 del 20.04.2021.

<sup>15</sup> Effettuate sul sito aziendale del professionista in data 30 marzo 2021.

<sup>16</sup> Riscontri alla richiesta di informazioni in preistruttoria, giunti in data 13 maggio 2020, prot. n. 38498; riscontri alla richiesta di informazioni e memorie difensive giunti, in fase istruttoria, in pari data 10 novembre 2021 (prott. nn. 83137 e 83138).

<sup>17</sup> Dedicata a utenti di età superiore ai 70 anni e avente il maggior numero di sottoscrizioni. (Cfr. doc. prot. n. 38408 del 13 maggio 2020 e relativi allegati).

Ambiente (“ARERA”)<sup>18</sup>.

Le *Condizioni Generali di Fornitura/CGF* allora vigenti per le forniture di energia elettrica e gas naturale (CGF/EE e CGF/Gas)<sup>19</sup>, infatti, si limitavano a prevedere che “*Verrà inoltre addebitato anche il valore del corrispettivo PCV (prezzo commercializzazione vendita) così come previsto dalla Delibera n. 156/07 dell’ARERA e s.m.i*” (CGF/EE, art. 3 - “*Servizi accessori e di rete*”) e, analogamente per il gas, che “*In ogni caso rimangono a carico del cliente la quota fissa e variabile sulla componente vendita al dettaglio stabilita dall’ARERA.*” (CGF/Gas, art. 14 – “*Prezzo per la somministrazione del gas naturale*”, par. 3 in relazione alla cd. QVD)<sup>20</sup>.

16. Gli *script* di vendita che Argos utilizzava per la conclusione di contratti a distanza (*teleselling*) per le forniture di energia elettrica/gas naturale a prezzo fisso, non contenevano alcun riferimento all’esistenza dei suddetti oneri di commercializzazione, né ad altri oneri previsti dal contratto<sup>21</sup>.

In base a quanto affermato dal Professionista, la procedura di *teleselling* per la conclusione dei contratti di somministrazione è stata interrotta a partire dal mese di settembre 2020<sup>22</sup>.

Quanto ai contratti “*porta a porta*”, Argos ha affermato di non aver predisposto alcuno *script* ad uso del personale addetto alle relative vendite<sup>23</sup>.

17. Limitatamente al periodo *secondo semestre del 2019 e fino al primo quadrimestre 2020*, il numero di contratti di fornitura di gas naturale e di energia elettrica conclusi da Argos con i clienti domestici e non domestici (incluse le microimprese) per ciascuna offerta attiva nel predetto periodo, è stato pari a [30.000-50.000]\*,<sup>24</sup>.

Quanto, invece, al più ampio periodo dal 2018 al primo semestre del 2020 (specifico riferimento temporale delle richieste di informazione di cui alla comunicazione di avvio del procedimento), in merito all’indicazione di

---

<sup>18</sup> Con tale Delibera, è stato approvato un Testo integrato delle disposizioni per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia (TIV).

<sup>19</sup> Come riferito anche dal Professionista, le condizioni tecnico-economiche dell’offerta venivano rappresentate non in un documento separato bensì all’interno dell’articolato delle Condizioni Generali di Fornitura (Cfr. doc. prot. n. 83137 del 10.11.2020, pag. 6, par. 1.1: “*Le Condizioni tecnico Economiche di fornitura sono descritte all’interno delle Condizioni Generali di Fornitura che distinguono, per ciascun settore, la fornitura di gas naturale e di energia elettrica a Prezzo Fisso oppure a Prezzo Indicizzato*”).

<sup>20</sup> Cfr. doc. prot. n. 38408 del 13.05.2020, all. 1.

<sup>21</sup> Cfr. docc. prot. n. 38408 del 13.05.2020, all. 3; prot. n. 83137 del 10.11.2020, pagg. 8 e 9.

<sup>22</sup> Doc. prot. n. 83137 del 10 novembre 2020, e relativo all. 2.

<sup>23</sup> Cfr. doc. prot. 38408 del 13.5.2020, pag. 5.

\* Nella presente versione alcuni dati sono omessi o forcellati, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

<sup>24</sup> Il dato è stato fornito dal professionista in riscontro alla richiesta di informazioni formulata in preistruttoria: cfr. docc. prot. n. 33942 del 21.04.2020 e prot. n. 38408 del 13.05.2020, tabella 2 a pag. 4.

“*volume e valore delle vendite nel periodo/forniture di riferimento*”<sup>25</sup>, Argos si è limitata a rappresentare i *consumi fatturati* alla clientela in base ai soli quantitativi energetici – in kWh/Smc – erogati<sup>26</sup>.

18. La promozione delle offerte commerciali attive nel periodo dal secondo semestre 2019 e fino al primo quadrimestre 2020<sup>27</sup> è stata effettuata via web (sul sito *internet* aziendale <https://www.argos.company/>), mediante manifesti/affissioni, su quotidiani/giornali, tramite volantini e *brochure* nonché in via radiofonica e nell’attività di sportello<sup>28</sup>.

Nell’ambito di tale materiale promozionale, l’enfasi era posta dal Professionista principalmente sulla previsione di uno sconto del 20%, in assenza di qualsiasi altra precisazione o richiamo agli oneri connessi alla fornitura di energia, nonché sulle altre caratteristiche dell’offerta.

Nel medesimo materiale era inoltre evidenziato il carattere permanente dello sconto promesso (“*per sempre, tutti i mesi in bolletta*”) laddove, invece, in base alle *Condizioni generali di fornitura/condizioni tecnico economiche* allora praticate, il Professionista si riservava, anche all’atto del primo rinnovo contrattuale, di far cessare tutte le eventuali offerte promozionali – indistintamente – già attivate con la sottoscrizione originaria<sup>29, 30, 31</sup>:

---

<sup>25</sup> Cfr. doc. prot. n. 74721 dell’08.10.2020, pag. 7, richiesta di informazioni n. 7.

<sup>26</sup> Cfr. doc. prot. n. 83138 del 10.11.2020, tabella a pag. 8.

<sup>27</sup> Le offerte oggetto di promozione nel periodo indicato sono state “bonus porta un amico”, “Buon compleanno”, “over 70”, “sconto 20%”, “valore casa” (cfr. doc. prot. 38408 del 13.5.2020, pag. 5).

<sup>28</sup> Cfr. doc. prot. 38408 del 13.5.2020, pag. 4 e tabella 3 a pag. 5.

<sup>29</sup> Cfr. CGF/CTE art. 4 Gas: “(...) *in occasione del primo rinnovo contrattuale e qualora non vengano sottoscritte diverse condizioni economiche di fornitura, è facoltà del Fornitore far cessare tutte le eventuali offerte promozionali attivate con la prima sottoscrizione o di comunicare in bolletta con 90 giorni di preavviso le nuove condizioni economiche che verranno applicate*” (cfr. doc. prot. 38408 del 13.5.2020).

<sup>30</sup> Immagine tratta da *brochure* prodotta dal professionista (cfr. doc. prot. n. 38408 del 13.05.2020, all. 2.1).

<sup>31</sup> Cfr. doc. prot. n. 38408 del 3.05.2020, all. 2.2.



**Evita perdite di tempo!**  
Seguiamo noi le tue pratiche di installo e apertura gas, luce e connettività



**Bollette mensile Unica gas e luce**  
Puoi scegliere di avere due bollette distinte o una unica gas e luce insieme.  
Un solo pagamento e meno spreco di carta.



**Bonus porta un amico**  
Subito per te uno sconto di 20€ per ogni nuovo cliente portato ad Argos. Un piccolo ringraziamento per averci dato fiducia e consigliato come fornitore.



**Bonus Compleanno**  
Se passi ad Argos il giorno del tuo compleanno, per te un bonus di 20,00 € sulla prima bolletta.



**Hai più di 70 anni?**  
Più risparmio in bolletta, uno sconto in più per alleggerire i costi di gas e luce.



**Servizio manutenzione Caldaia**  
Ci pensiamo noi a ricordarti la manutenzione ordinaria della tua caldaia.



**Installazione Caldaia e Climatizzatore**  
Pensiamo noi all'installazione della tua nuova caldaia e climatizzatore e allo smaltimento del tuo usato.

Puoi pagare le tue bollette nei nostri sportelli!  
**Senza commissioni!**



## Dov'è il risparmio?

Con Argos hai la sicurezza di uno **sconto del 20%** sulla componente energia, senza scadenza, subito in bolletta e per sempre.

Numero Verde  
**800-178997**

Risparmia tempo,  
chiamaci subito per  
un semplice confronto.



*L'informativa su altre voci di costo della fornitura come autonomamente determinate ed applicate dalla Società:*

*i) CCR e QGT*

19. È emerso, altresì, che la Società non indicava la natura e l'importo specifico delle altre componenti della spesa per l'energia, quali, ad esempio, quelle denominate "CCR" e "QGT"<sup>32</sup>, né in seno alle proprie *Condizioni generali di Fornitura/Condizioni Tecnico Economiche*, né nell'ambito della bolletta inviata al cliente.

20. Si tratta di componenti relative alla vendita del gas naturale. In base al TIVG, la CCR è *"la componente, espressa in euro/GJ, a copertura dei costi delle attività connesse alle modalità di approvvigionamento del gas naturale all'ingrosso, compreso il relativo rischio"*. Nel "glossario" pubblicato sul sito di ARERA (<https://bolletta.arera.it/bolletta20/index.php/glossario/ccr>) a proposito di tale componente si legge: *"Corrisponde ai costi che i venditori devono sostenere per rifornire i propri clienti e per proteggere i clienti dai rischi di forti variazioni dei prezzi (dovute, ad esempio, a temperature invernali eccezionali, o a variazioni della domanda complessiva di gas). Si applica al gas consumato (euro/smc)"*.

La QGT, invece, secondo quanto precisato dallo stesso Professionista, è *"riferita ai costi sostenuti dal Fornitore per l'attività operativa di aggiornamento tariffario delle componenti variabili della materia prima imposto dall'ARERA, fermo restando che la somma delle componenti CCR e QGT non potrà comunque essere superiore al valore della Componente Cmem in vigore nel trimestre di riferimento, vale a dire la componente espressa in euro/GJ, a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale nei mercati all'ingrosso"*.

21. Risulta poi che, nel periodo dal 2018 al primo semestre del 2020, la Società ha addebitato ai propri utenti gli oneri in discorso ("CCR+QGT"), per complessivi [5.000.000-10.000.000] euro<sup>33</sup>.

*ii) altri oneri*

22. Dalle suddette *Condizioni generali di Fornitura/Condizioni Tecnico Economiche*, emerge che Argos si riservava l'addebito di oneri ulteriori, ivi

---

<sup>32</sup> Cfr. doc. prot. n. 38926 del 20.0.2021, pag. 8

<sup>33</sup> Cfr. doc. prot. n. 83138 del 10.11. 2020 (Tabella a pag. 2).



variamente denominati e spesso privi, nella succinta descrizione, di una chiara causale, come nel caso della cd. “*quota fissa di 0,90 euro/mese per tutti i contratti*”<sup>34</sup>.

Dalla documentazione prodotta dal Professionista risulta che lo stesso, nel periodo dal 2018 al primo semestre 2020, ha addebitato, nel complesso, ai propri utenti di servizi elettrici [500.000-1.500.000] euro a titolo di “*oneri fissi di gestione 0,9 euro/mese*”<sup>35</sup>; per il medesimo periodo, ma con riguardo alle forniture di gas naturale, il Professionista ha reso un dato aggregato, relativo all’addebito complessivo, alla propria utenza, di [5.000.000-10.000.000] euro, a titolo di “*QVD(quota fissa componente di vendita al dettaglio)+ quota fissa 0,9 euro/mese*”<sup>36</sup>.

23. Nelle medesime *Condizioni generali di Fornitura/Condizioni Tecnico Economiche*, Argos prevedeva il possibile addebito di oneri ulteriori, la cui entità non veniva tuttavia precisamente determinata, come nel caso del “*corrispettivo (...) non superiore a dieci euro mensili per ogni punto di prelievo*” a copertura di non ulteriormente chiariti “*costi di gestione amministrativa*”<sup>37</sup>.

### *iii) deposito cauzionale*

24. Anche l’importo del deposito cauzionale addebitabile agli utenti delle forniture di energia elettrica rimaneva sostanzialmente indeterminato in seno alle *Condizioni generali di Fornitura/Condizioni Tecnico Economiche* del Professionista, poiché le relative disposizioni si limitavano a fare riferimento alla delibera n. 200/99 s.m.i. dell’ARERA<sup>38</sup>, senza precisare l’entità dell’importo richiesto a garanzia (o i criteri per determinarlo), qualora il cliente optasse per il pagamento delle fatture mediante bollettino postale<sup>39</sup>. In riferimento alle medesime forniture di energia elettrica e per il periodo dal 2019 e fino al primo semestre 2020, il Professionista ha incamerato dai propri utenti, a titolo di deposito cauzionale, complessivi [100.000-500.000]

---

<sup>34</sup> Cfr. Art. 14 CGF per il gas e art. 6 CGF per energia elettrica (doc. prot. n. 38408 del 13.05.2020, all. 1).

<sup>35</sup> Doc. prot. n. 83138 del 10.11.2020, tabella energia elettrica, pag. 7.

<sup>36</sup> Doc. prot. n. 83138 del 10.11.2020, tabella gas naturale, pag. 6 (in alto).

<sup>37</sup> Art. 14 CGF per il gas (doc. prot. n. 38408 del 13.05.2020, all. 1).

<sup>38</sup> Tale Delibera stabilisce le modalità di calcolo del deposito cauzionale per i clienti del mercato vincolato.

<sup>39</sup> CGF Energia elettrica - Art. 12:” *Garanzie. - All’atto della sottoscrizione della Richiesta di Somministrazione e/o nel corso del rapporto il Cliente di tipo civile-residenziale che non ha sottoscritto la procedura di pagamento R.I.D., a garanzia degli impegni contrattuali assunti, ha l’obbligo di versare al Fornitore, dietro semplice richiesta di quest’ultimo, un deposito cauzionale così come stabilito dall’art. 16 lettera a) della delibera ARERA n. 200/99 e s.m.i.(...)*”. Vedasi anche, doc. n. 83137 del 10.11. 2020, pag. 9.

euro per i servizi elettrici<sup>40</sup> e complessivi [100.000-500.000] euro per il gas naturale<sup>41</sup>

*iv) le modalità di comunicazioni delle modifiche unilaterali*

25. Per quanto concerne le modalità di comunicazione delle eventuali modifiche unilaterali delle condizioni economiche di fornitura, la Società si riservava di fornire al cliente un' informativa anche per il solo tramite della bolletta, anziché con separata comunicazione, e dando un preavviso di soli 60 giorni<sup>42</sup>, anziché di 90, come previsto dal *Codice di Condotta Commerciale* fissato dall'ARERA a tutela dei clienti finali di piccole dimensioni<sup>43</sup>.

B) *Oneri collegati al recesso dei clienti dal contratto e, altresì, alla bollettazione cartacea*

26. In base alle *Condizioni generali di Fornitura/Condizioni Tecnico Economiche* praticate, Argos aveva previsto l'applicabilità alla propria clientela di un importo variabile (dai 25 ai 50 euro) in caso di recesso dal contratto di fornitura già sottoscritto con la Società. All'art. 6 delle CGF/Gas ("*Cessazione del rapporto di somministrazione*"), veniva indicato, tra altro, che "*una volta verificatasi la cessazione per qualsiasi causa del rapporto di somministrazione (...) il Fornitore si riserva la facoltà di addebitare al cliente l'importo di euro 50,00, IVA esclusa, quale costo di gestione della pratica amministrativa*". Contenuto identico era riportato in seno all'art. 8 delle CGF per l'energia elettrica<sup>44</sup>.

27. Inoltre, nonostante quanto assicurato nella *brochure* promozionale diffusa da Argos in relazione all'offerta "Over 70"<sup>45</sup> ("*ricevi comodamente*

---

<sup>40</sup> Cfr. tabella energia elettrica a pag. 6 del doc. prot. n. 83138 del 10.11.2020. In base ai medesimi dati forniti dal Professionista, la Società ha restituito [1.000-10.000] euro a titolo di deposito cauzionale nel corso del 2018.

<sup>41</sup> Cfr. tabella gas naturale a pag. 4, in basso, del doc. prot. n. 83138 del 10.11.2020.

<sup>42</sup> "*Il Fornitore si riserva il diritto di effettuare variazioni unilaterali al contratto, incluse le condizioni tecnico economiche dandone comunicazione al Cliente per iscritto, anche per il solo tramite della bolletta, con un preavviso di 60 giorni di calendario rispetto alla decorrenza delle predette variazioni.*" (cfr. artt. 6 e 19 delle CGF energia elettrica).

<sup>43</sup> Il "*Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale agli utenti finali*" è stato definito da ARERA con Delib. ARG/com 104/10, poi modificata dalla Delib. 366/2018/R/com.

<sup>44</sup> "*Una volta verificatasi la cessazione per qualsiasi causa del rapporto di somministrazione, il Fornitore si riserva la facoltà di addebitare al cliente l'importo di 50 euro, IVA esclusa, quale costo di gestione della pratica amministrativa*" (sottolineatura aggiunta).

<sup>45</sup> Doc. prot. n. 38408 del 13 maggio 2020, all. n. 2.2.

*la tua bolletta mensile senza costi di gestione e senza spese postali”*), all’art. 13 delle CGF/EE praticate dalla società era previsto, all’opposto, che *“Le fatture potranno essere inviate al Cliente in formato cartaceo via posta ordinaria/prioritaria o tramite mail. Con riferimento al servizio di gestione documentale/amministrativa, il Fornitore si riserva di addebitare al cliente un importo fino a € 9,00, IVA esclusa, per singola bolletta, importo che potrà essere in qualsiasi momento aggiornato in conformità ad eventuali variazioni di costo subite e subendi da parte del Fornitore”*.

28. In base alla documentazione prodotta<sup>46</sup>, Argos ha precisato l’entità degli oneri applicati agli utenti connessi alla emissione e spedizione delle bollette in formato cartaceo nel periodo dal 2018 e fino al primo semestre 2020. In particolare, la Società ha rappresentato che, nel periodo dal 2018 e fino al primo semestre del 2020, ha addebitato in totale alla propria utenza – a remunerazione del *“servizio di gestione documentale/amministrativo”* – [1.000.000-5.000.000] euro<sup>47</sup> e [1.000.000-5.000.000] euro<sup>48</sup> in distinto riferimento, rispettivamente, alle forniture di gas naturale e di energia elettrica.

Sullo specifico punto, lo stesso Professionista ha indicato che *“l’entità degli oneri di gestione documentale”* complessivamente applicati ai propri clienti nel periodo dal 2018 al primo semestre 2020, è stato pari a [2.000.000-6.000.000] euro<sup>49</sup>.

### C) Individuazione del foro competente alla trattazione delle controversie con i consumatori

29. Lo stesso Professionista ha confermato di aver stabilito, in seno alle proprie CGF (energia elettrica e gas), che il foro deputato a dirimere le controversie con i clienti fosse unicamente quello di Padova ove è posta la sede legale della Società<sup>50</sup>.

---

<sup>46</sup> Doc. prot. n. 83138 del 10.11.2020.

<sup>47</sup> Doc. prot. n. 83138 del 10.11.2020, tabella gas naturale, pag. 6 in alto.

<sup>48</sup> Doc. prot. n. 83138 del 10.11.2020, tabella energia elettrica, pag. 7.

<sup>49</sup> Doc. prot. n. 83138 del 10.11. 2020 (tabella a pag. 3).

<sup>50</sup> Doc. prot. n. 38408 del 13.05.2020, all. 1 (art. 22, CGF Energia elettrica ed art. 26, CGF gas); Doc. prot. n. 83137 del 10.11.2020 (pagg. 16 e 17).

### 3) *Le argomentazioni difensive del Professionista*

30. Il Professionista ha svolto molteplici osservazioni difensive nel corso dell'istruttoria<sup>51</sup> – attinenti sia a questioni procedurali che al merito delle condotte qui all'esame e, premettendo, in generale, che molte delle “violazioni” contestate nel presente provvedimento sarebbero solo “formali” in quanto relative a clausole/assunti che, pur effettivamente presenti nella documentazione contrattuale o in pubblicità, tuttavia non sarebbero mai stati, in concreto, applicati all'utenza.

31. Tali osservazioni difensive vengono qui di seguito riproposte in estrema sintesi:

- la Società rigetta l'addebito di opacità informativa su prezzo e caratteristiche di fornitura, replicando che tutte le CTE dell'offerta sarebbero state descritte all'interno delle CGF e che, in seno al distinto modulo di “*Richiesta di Somministrazione*” (fornito all'utente all'atto della sottoscrizione del contratto) era comunque presente un *apposito spazio* per la descrizione dei *dati tecnico-economici della fornitura*, compresi eventuali *bonus* o sconti<sup>52</sup>;
- gli oneri di commercializzazione applicati dalla Società nei contratti di fornitura sarebbero stati in ogni caso “*determinabili nel loro ammontare massimo*” sulla base della variazione delle componenti (QVD, CCR e QGT per il gas nonché PCV per l'energia elettrica), come definite dalle Delibere ARERA “*richiamate nel testo delle CGF, sicché il cliente finale è adeguatamente informato sulle condizioni economiche di fornitura*”;
- l'omessa indicazione – in seno agli *script* utilizzati nei contratti già conclusi in modalità *teleselling* – degli oneri di commercializzazione o degli sconti sulla componente energia vantati in pubblicità costituirebbe “*mancaza solo formale*”;
- la circostanza che, nelle promozioni, “*lo sconto sia indicato <<per sempre>> non impedisce al fornitore di modificare, in via unilaterale, le condizioni contrattuali o economiche di somministrazione*” quale facoltà della Società di vendita, ammessa dal *Codice di Condotta commerciale*;
- in merito agli ulteriori oneri applicabili agli utenti in esito alla sottoscrizione della fornitura, Argos ne rivendica sia l'ammissibilità sia l'assolvimento degli obblighi informativi a loro riguardo prescritti dalla vigente regolazione: in particolare, la cd. “*quota fissa di 0,90 euro/mese*”

---

<sup>51</sup> Docc. prot. n. 83137 del 10.11.2020 e prot. n. 38926 del 20.04.2021.

<sup>52</sup> Cfr. doc. prot. 83137 del 10.11.2020, par. 1.1, pagg. 6 e 7.

rientrerebbe nei “*corrispettivi diversi*” che, in base al *Codice di condotta commerciale*, le società di vendita sono libere di addebitare agli utenti e la stessa definizione adoperata da Argos nelle CGF, sarebbe in sé esaustiva sia della periodicità dell’onere (“fissa/mese”) sia dell’indistinta applicabilità (“a tutti i contratti”). Stesso discorso varrebbe per i “*costi di gestione amministrativa*” che la Società si riserva di addebitare al cliente in misura “*non superiore a dieci euro mensili per ogni punto prelievo*”<sup>53</sup>. Attesa, pertanto, la sufficienza di una “*sintetica descrizione*” al riguardo, secondo Argos non sarebbe “*necessario che ad ogni componente di prezzo*” debba corrispondere “*uno specifico servizio ulteriore alla fornitura di gas o di energia*”<sup>54</sup> ;

- Argos rigetta l’addebito di carente informativa riguardo all’ammontare del deposito cauzionale, in quanto il mero richiamo, nelle CGF, alla Delibera n. 200/99 consentirebbe comunque “*al cliente di conoscere l’importo esatto del deposito cauzionale determinato dall’ARERA e di verificare che l’ammontare eventualmente addebitato dal Fornitore sia corretto*”;

- riguardo alle modalità comunicative agli utenti utilizzate dalla Società sulle variazioni apportate unilateralmente alle clausole contrattuali, il Professionista afferma che l’ampia dicitura utilizzata nelle proprie CGF (secondo cui l’informativa su tali modifiche può avvenire “*anche per il solo tramite della bolletta*”)<sup>55</sup> sarebbe tale da “*non escludere in alcun modo la modalità principale (comunicazione separata dalla bolletta) prevista dal Codice di Condotta commerciale*”<sup>56</sup>. Argos precisa, poi, che l’indicazione, presente nelle proprie CGF/energia elettrica, di 60 giorni – in luogo dei 90

---

<sup>53</sup> (Cfr. art. 14 delle CGF per il gas naturale). Pure in tale caso, la stessa definizione utilizzata dal Fornitore varrebbe a chiarire, oltre all’ammontare massimo e alla frequenza, anche la specifica “causale dell’addebito”. Sul punto, poi, Argos afferma di non aver addebitato ai clienti tali costi di gestione amministrativa indicati nelle CGF per il gas naturale ma solo la quota fissa di 0,90 euro/mese e la QVD. (Cfr. doc. prot. n. 38926 del 20.04.2021, pag. 10).

<sup>54</sup> Doc. prot. n. 38926 del 20.04.2021, par. 2.2., pag. 11.

<sup>55</sup> Doc. prot. n. 38926 del 20.04.2021, pag. 12 (sottolineatura nell’originale).

<sup>56</sup> Lo stesso Professionista richiama l’art. 13 del *Codice di Condotta commerciale* che, ai commi 1 e 2, distingue le modalità di comunicazione agli utenti in merito alle variazioni contrattuali, a seconda che siano determinate autonomamente dalla Società di vendita oppure dipendenti da indicizzazione/adequamenti automatici (Art. 13.1: “*Qualora nel periodo di validità di un contratto di fornitura, nel quale è esplicitamente prevista la facoltà per l’esercente la vendita di variare unilateralmente specifiche clausole contrattuali, si renda necessario, per giustificato motivo, il ricorso da parte dell’esercente a tale facoltà, l’esercente la vendita ne dà comunicazione in forma scritta a ciascuno dei clienti finali interessati in modo tale che tale comunicazione pervenga ai clienti finali stessi con un preavviso non inferiore a tre mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso (...)*”. Art. 13.2: “*La comunicazione di cui al comma 13.1 non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall’applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico di cui al precedente comma 6.1, lettera d). In questo caso il cliente finale è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate*”.



prescritti dalla vigente regolazione – per il termine di preavviso all’utenza delle variazioni unilateralmente apportate al contratto di fornitura, sarebbe dovuto ad un *“banale errore materiale”*. In ogni caso, poiché non avrebbe mai esercitato, in fatto, la facoltà di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali, la *“pretesa violazione”* sarebbe *“soltanto formale”*<sup>57</sup>;

- riguardo al contestato addebito di *penali di recesso*, Argos richiama che la regolazione vigente, in siffatta evenienza, vieta l’applicazione di oneri soltanto verso i clienti di *piccole dimensioni*<sup>58</sup>; la Società afferma di aver predisposto CGF - Gas e Energia elettrica - in versione unica, applicabile indistintamente *“a tutti i clienti, domestici e non domestici. Di conseguenza, le suddette condizioni contrattuali disciplina(va)no anche la fornitura nei confronti di clienti diversi da quelli di <<piccole dimensioni>>, rispetto ai quali è assolutamente legittimo, sulla base della regolazione ARERA, applicare eventuali penali o spese di chiusura in caso di recesso del cliente. Pertanto le clausole delle CGF richiamate dalla Direzione*<sup>59</sup> hanno lo scopo di disciplinare la cessazione del rapporto di somministrazione e l’addebito di eventuali costi amministrativi di chiusura nei confronti dei clienti di *<<grandi dimensioni>>*<sup>60</sup>. In particolare, per la sola fornitura di gas, il recesso del cliente di *piccole dimensioni* sarebbe specificamente “disciplinato”, secondo il Professionista, dal distinto art. 5 delle relative CGF per effetto del mero richiamo, ivi contenuto, *“alla Delibera 302/2016/R/com, ora sostituita dalla Delibera 783/2018/R/com”*<sup>61</sup>. La Società sostiene inoltre che resterebbe indimostrato l’assunto secondo cui i *costi di gestione documentale/amministrativa*, applicati all’utenza *“dalla data di attivazione del rapporto di fornitura e fino alla sua conclusione”*<sup>62</sup>, includano anche oneri addebitati in evenienza di *switching* del cliente<sup>63</sup>;

---

<sup>57</sup> Doc. prot. n. 38926 del 20.04.2021, pag. 12.

<sup>58</sup>Le disposizioni relative all’attuale disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e gas sono contenute nella Del. ARERA 783/2017/R/com, all. 2. Ivi, con specifico riferimento ai clienti di *piccole dimensioni*, l’art. 6, co. 5 stabilisce che il diritto di recesso, da esercitarsi nei termini di preavviso di cui ai precedenti commi 1 e 2, *“non può essere sottoposto a penali né a spese di chiusura. Eventuali clausole in tal senso si considerano non apposte”*.

<sup>59</sup> Art. 6 delle CGF-Gs e art. 8 CGF-Energia elettrica.

<sup>60</sup> Doc. prot. n. 83137 del 10.11.2020, pag. 14.

<sup>61</sup> Dette Delibere disciplinano il recesso per cambio venditore sia per il mercato dell’energia elettrica che per quello del gas naturale. In realtà, l’art. 5 delle CGF-Gas di Argos (nella versione oggetto di avvio e accessibile nell’ all. 1 al doc. prot. n. 38408 del 13.05.2020), si limita a disporre che *“Il Cliente e il Fornitore potranno esercitare il diritto di recesso secondo le modalità e termini previsti dall’allegato A alla deliberazione della ARERA n. 302/16 e secondo le indicazioni di cui all’art. 4 della presente R.d.S”*(i.e. *“richiesta di somministrazione”*), in assenza di qualsiasi ulteriore specifica e, soprattutto, senza escludere espressamente penali o spese di chiusura a carico del consumatore recedente.

<sup>62</sup> La società si riferisce agli *“oneri fino a un massimo di 9 euro”* ex art. 16 CGF/Gas e art. 13 CGF/energia elettrica nonché al *“corrispettivo fino a 10 euro mensili”* di cui all’art. 14 CGF/Gas.

<sup>63</sup> Doc. prot. n. 38926 del 20.04.2021, pag.15.



- in merito all'indebita applicazione ai clienti di *oneri di postalizzazione*, Argos eccepisce anzitutto l'incompetenza dell'Autorità ad accertare siffatte violazioni, in base al D. Lgs 4 luglio 2014, n. 102<sup>64</sup>; in ogni caso, l'impresa rigetta l'addebito richiamando il dato testuale delle proprie CGF: infatti, nel testo dell'art. 13 delle CGF/energia elettrica<sup>65</sup> non esisterebbe *“alcuna relazione tra il primo periodo della clausola contrattuale (che disciplina le modalità di invio delle fatture, senza stabilire costi a carico dei clienti) e il secondo periodo della medesima clausola che disciplina il servizio di gestione documentale/amministrativa, senza il benché minimo collegamento con la spedizione delle fatture”*. Pur a fronte dell'inequivoco dato testuale, il Professionista sostiene che tale articolo *“non stabilisce affatto che la Società addebiti al cliente il costo per la spedizione delle bollette, bensì che il fornitore si riserva di applicare un corrispettivo”* per il *“servizio di gestione documentale/amministrativa”* indicando il relativo ammontare massimo e le modalità di applicazione”. Lungi dall'essere un onere di postalizzazione, si tratterebbe, *“quindi, di uno dei <<corrispettivi diversi>> che l'esercente può applicare fino a un importo massimo, ai sensi dell'art. 5.1, lett. c) del Codice di Condotta commerciale”*<sup>66</sup>;
- infine, in merito alle clausole contrattuali che individuavano espressamente il foro competente a dirimere le controversie con gli utenti in quello del luogo ove ha sede legale l'impresa (art. 26 CGF/Gas e art. 22 CGF/Energia elettrica), le medesime clausole, secondo Argos, non sarebbero state comunque *“efficaci”* nei confronti dei contraenti-consumatori *“come previsto”* dagli art. 33, comma 2, lett. u) e 36 del *Codice del Consumo* (in merito alla nullità delle clausole vessatorie) *“e, pertanto, il consumatore è comunque tutelato”*<sup>67</sup>.

---

<sup>64</sup> Il D. Lgs n. 102/2014 (*Attuazione della Direttiva 2012/27/UE in materia di efficienza energetica*) prevede, in base agli artt. 9, co. 8, e 16, che il Regolatore vigili sui Fornitori affinché *“non siano applicati specifici corrispettivi ai clienti finali per la ricezione delle fatture”* con potere di irrogare sanzioni anche in caso di violazione del divieto di applicare oneri di postalizzazione (Doc. 83137 del 10.11.2020, pag. 12).

<sup>65</sup> L'art. 13 delle CGF/energia elettrica stabiliva: *“Le fatture potranno essere inviate al cliente in formato cartaceo via posta ordinaria/prioritaria o tramite mail. Con riferimento al servizio di gestione documentale/amministrativa, il Fornitore si riserva di addebitare al cliente un importo fino a 9 euro, Iva esclusa, per singola bolletta, importo che potrà essere in qualsiasi momento aggiornato in conformità ad eventuali variazioni di costo subiti e subendi da parte del Fornitore”* Doc. prot. n. 38926 del 20.04.2021, pag. 16 (grassetti nell'originale).

<sup>66</sup> Doc. prot. n. 38926 del 20.04.2021, pag. 15.

<sup>67</sup> Doc. prot. n. 38926 del 20.04.2021, pag. 17.

*Le modifiche alle condotte adottate dal Professionista nel corso dell'istruttoria*

32. Nel corso dell'istruttoria, Argos ha introdotto alcune modifiche in relazione alle condotte contestate nella comunicazione di avvio del procedimento, che si indicano di seguito.

*a) Le condizioni generali di fornitura*

33. Il Professionista ha adottato una versione aggiornata delle CGF – valida contestualmente per la fornitura sia di energia elettrica che di gas naturale – ed ha, altresì, integrato la documentazione (cd. “*plico contrattuale*”) da consegnare “*ai clienti finali in base alla normativa vigente*”; tale versione aggiornata è stata introdotta dal mese di novembre 2020<sup>68</sup>.

Inoltre, le condizioni economiche di ciascuna offerta (CE) – che, come sopra illustrato, erano allocate all'interno delle *CGF di gas naturale e/o energia elettrica* – sono state invece pubblicate in documento separato, allegato alle medesime CGF, e richiamate anche nel documento denominato “*Richiesta di fornitura*” (presente nell'aggiornato plico contrattuale da consegnare al cliente al momento della stipula).

34. Per quel che qui interessa, le modifiche operate nella versione aggiornata delle CGF<sup>69</sup> sono le seguenti:

i) l'art. 6 (*Recesso e risoluzione del contratto*), in riferimento ai clienti di piccole dimensioni prevede, tra altro, che “*potranno esercitare il diritto di recesso secondo le modalità e termini previsti dal Del. 783/2017/R/com. Il Cliente ha facoltà di esercitare in qualsiasi momento il diritto di recesso per cambio fornitore senza oneri*”;

ii) l'art. 10 (*Garanzie*) prevede che, a garanzia degli importi contrattuali assunti, all'utente possa essere richiesto il pagamento di un deposito cauzionale, ivi dettagliandosi i relativi importi a seconda della tipologia di fornitura e di utente e in base al consumo medio annuo<sup>70</sup>;

---

<sup>68</sup> Doc. prot. n. 38926 del 20.04.2021, all. 5.

<sup>69</sup> Doc. prot. n. 38926 del 20.04.2021, all. 5.

<sup>70</sup> “*All'atto della sottoscrizione della Richiesta di fornitura e/o nel corso del rapporto, il Cliente, a garanzia degli impegni contrattuali assunti, ha l'obbligo di versare al Fornitore un deposito cauzionale (...). Con riferimento alla somministrazione di gas naturale, per il Cliente al quale non è riconosciuto il bonus sociale, l'ammontare del deposito è determinato, con riferimento al servizio di tutela, entro i seguenti limiti fissati dal TIVG: a) per i Clienti con consumo fino a 500 mc/anno, l'ammontare del deposito sarà pari ad euro 30,00; b) per i Clienti con consumo superiore a 500 mc/anno e fino a 1.500 mc/anno, l'ammontare del deposito sarà pari ad euro 90,00; c) per i clienti con consumo superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 2.500 Smc/anno, l'ammontare del deposito sarà pari ad euro 150,00; d) per i clienti con consumo superiori a*

iii) l'art. 11 rinvia espressamente al documento separato (Allegato-CE) – per l'indicazione delle condizioni economiche dell'offerta e, tra altro, precisa le distinte causali per le quali Argos potrà richiedere un *contributo in quota fissa* a copertura dei connessi *costi di gestione amministrativa*<sup>71</sup>;

iv) l'art. 13 (*Fatturazione, pagamento del servizio e oneri accessori*) esclude espressamente l'addebito al cliente di oneri ulteriori per bollettazione<sup>72</sup>;

---

2.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno l'ammontare del deposito sarà pari ad euro 300,00; e) per i clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno, l'ammontare del deposito sarà pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente. Gli importi relativi ai consumi vanno considerati al netto delle imposte. Sempre con riferimento al servizio di tutela, per il Cliente al quale è riconosciuto il Bonus sociale GAS, l'importo del deposito cauzionale è pari a: a) 25 € per clienti con consumo fino a 500 Smc/anno; b) 77 € per clienti con consumo superiore a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno; c) valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte, per clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno. Riguardo al Cliente sul Mercato libero il deposito sarà calcolato entro i medesimi limiti fissati dal TIVG per il servizio di tutela, ma fino ad un massimo di euro 300, anche per i clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno e senza applicare alcuna riduzione di importo per il Cliente al quale è riconosciuto il Bonus sociale GAS (...). Con riferimento alla somministrazione di energia elettrica, a garanzia degli adempimenti previsti nel presente contratto, il Fornitore può richiedere al Cliente il versamento di un deposito cauzionale di valore pari a quanto previsto dall'art. 12 del TIV con riferimento al servizio di maggior tutela: - 11,5 € per ogni kW di potenza impegnata per i POD nella titolarità di Clienti finali domestici; - 15,5 € per ogni kW di potenza impegnata per i POD nella titolarità di Clienti non domestici con potenza disponibile fino a 16,5 kW; - valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte, per le altre tipologie di POD. (...) L'ammontare del deposito cauzionale è soggetto ad adeguamento in caso di variazione dei consumi annuali, della potenza contrattualmente impegnata ed in caso di variazioni disposte dall'ARERA o da diversa autorità competente, che saranno vincolanti per il Cliente anche successivamente alla sottoscrizione del contratto. Il Fornitore potrà quindi richiedere al Cliente, durante l'esecuzione del contratto, il versamento delle integrazioni necessarie per adeguare l'ammontare del deposito cauzionale alle variazioni nel frattempo intervenute, mediante addebito del relativo importo nella prima bolletta utile. Con la fattura di chiusura e comunque entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione degli effetti del contratto, il relativo deposito cauzionale sarà restituito, senza bisogno di specifica richiesta del Cliente e con la maggiorazione degli interessi legali, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture rimaste insolute e dei relativi interessi moratori. Qualora nel corso della somministrazione l'importo del deposito sia incamerato dal Fornitore, in tutto o in parte, il Cliente sarà tenuto a ricostituirlo con addebito sulla prima fattura utile. Qualora il Cliente, in qualsiasi momento del rapporto contrattuale, attivi la domiciliazione bancaria o postale per il pagamento delle fatture, i depositi eventualmente già versati verranno restituiti in occasione del primo ciclo utile di fatturazione. Nel caso di mancato pagamento a seguito di esito negativo della domiciliazione bancaria, per cause imputabili al Cliente, verrà addebitato al Cliente un importo pari ad euro 4,00. Inoltre sarà richiesto il versamento del deposito cauzionale come sopra indicato”.

<sup>71</sup> “ARGOS applicherà, sia per le forniture di energia elettrica che di gas naturale servite sul Mercato libero, nei casi previsti dall'art. 11 del TIV, un contributo in quota fissa a copertura dei costi di gestione amministrativa per ogni tipologia di pratica e, in dettaglio: - 30,00 € oltre IVA per la voltura; - 47,00 € oltre IVA per l'attivazione della fornitura; - 50,00 € oltre IVA per la disattivazione della fornitura; - 60,00 € oltre IVA per la sospensione della fornitura GAS per morosità; - 49,19 € oltre IVA per la sospensione della fornitura di energia elettrica per morosità; - 80,00 € oltre IVA per la riattivazione della fornitura GAS a seguito di sospensione per morosità; - 49,46 € oltre IVA per la riattivazione della fornitura di energia elettrica a seguito di sospensione per morosità”.

<sup>72</sup> “Qualora il Cliente scelga di ricevere copia della fattura in formato cartaceo, anche in un momento successivo all'attivazione, l'esecuzione del Contratto proseguirà con l'invio cartaceo della fattura all'indirizzo che indicherà nella Richiesta di fornitura, senza alcun onere o costo aggiuntivo per il Cliente”.

v) all' art. 18 (*Variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali*) vengono previsti nuovi termini – coerenti alla vigente regolazione – per le comunicazioni ai clienti (di piccole dimensioni) delle variazioni unilaterali del contratto (non inerenti ai *corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o adeguamento automatico*)<sup>73</sup>, mediante invio di comunicazione separata dalla bolletta<sup>74</sup> e facendo espressamente “*salvo in ogni caso il diritto del Cliente di recedere dal contratto a seguito della proposta di variazione unilaterale, senza oneri*”;

vi) all' art. 23 (*Legge applicabile e Foro Competente*) il foro competente per le controversie con gli utenti-consumatori è individuato in quello del domicilio del consumatore<sup>75</sup>.

*b) La comunicazione relativa alle condizioni economiche delle offerte nel relativo periodo di validità*

35. Nel corso del procedimento, il Professionista ha dapprima prodotto<sup>76</sup> alcune aggiornate offerte per forniture energetiche (con validità limitata al periodo dal 1° ottobre al 31 dicembre 2020) ove, tuttavia, le condizioni economiche non venivano esplicitate con esaustività e trasparenza ivi riservandosi, peraltro, macroscopica evidenza grafica – rispetto al resto dell'informativa – solo ad una componente fissa (“*corrispettivo energia*”) del prezzo complessivo gravante sul contraente:

---

<sup>73</sup> “*Il Fornitore si riserva il diritto, per giustificato motivo e nel solo caso di contratti stipulati sul Mercato libero, di effettuare variazioni unilaterali al contratto. In tal caso, al fine di permettere di valutare attentamente la variazione, ne darà comunicazione in forma scritta a ciascun Cliente interessato con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente*”.

<sup>74</sup> “*La comunicazione di variazione verrà inviata in un documento distinto dalla bolletta ed in ogni caso in maniera disgiunta da quest'ultima*”.

<sup>75</sup> “*Per qualsiasi controversia dovesse insorgere fra le parti in merito all'interpretazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione del contratto di somministrazione, sarà competente in via esclusiva il Foro di Padova. Tale disposizione non si applica nei confronti del Cliente che ha stipulato il contratto in qualità di Consumatore, ai sensi del D. Lgs. 206/2005, rispetto al quale il Foro competente è quello del luogo di residenza e/o di domicilio del Cliente medesimo*”.

<sup>76</sup> Doc. prot. n. 83137 del 10.11.2020, all. 4.

## CONDIZIONI ECONOMICHE OFFERTA “LUCE SICURA - OVER 70”

(Mercato Libero – Clienti domestici di età superiore ai 70 anni)

Periodo di validità dell'offerta: da 01/10/2020 al 31/12/2020

### Premesse

- L.1 Le presenti “Condizioni economiche” (CE) disciplinano, unitamente alle “Condizioni generali di fornitura” (CGF) e alla “Richiesta di fornitura” sottoscritta dal Cliente finale ed agli allegati in essa richiamati, le condizioni di fornitura dell'energia elettrica presso il punto di prelievo (POD).
- L.2 Le presenti CE sono riservate ai Clienti finali domestici residenti e non residenti che abbiano più di 70 anni che abbiano deciso di acquistare energia elettrica alle condizioni proposte da Argos S.r.l. (ARGOS) sul Mercato Libero.
- L.3 Le presenti CE integrano le CGF e, in caso di contrasto, prevalgono su queste ultime.

### Condizioni economiche

#### Corrispettivi applicati

L'offerta “Luce Sicura - Over 70” prevede che il Cliente debba corrispondere ad ARGOS, per ogni kWh di energia elettrica fatturata, al netto di imposte ed accise, secondo le frequenze indicate nelle CGF, i corrispettivi descritti di seguito.

#### Servizi di vendita

La spesa relativa ai servizi di vendita copre in media il 47% della spesa complessiva annuale di un Cliente domestico residente tipo<sup>1</sup> con consumi annui pari a 2.700 kWh e una potenza impegnata di 3 kW, al netto di IVA ed imposte.

Corrispettivo ENERGIA €/kWh	<input type="checkbox"/> F0 0,078		
	<input type="checkbox"/> F1 0,086	F23 0,075	Codice Offerta: EE_DOM_FIX_OVER70_4_2020

Il Corrispettivo Energia è fisso ed invariabile per 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione della fornitura ed è da intendersi al netto delle perdite di rete previste da ARERA nel TIS<sup>1</sup>. Il Corrispettivo Energia include gli oneri derivanti dalla normativa nazionale di recepimento della Direttiva 2003/87/CE ed eventuali s.m.i. (corrispettivi Emission Trading CO<sub>2</sub>).

Ulteriori componenti variabili: Corrispettivi di dispacciamento 0,013882 €/kWh; Componente QGT<sub>e</sub> 0,03 €/kWh.

Componenti fisse: Corrispettivo di commercializzazione ARGOS 45,60 €/POD/anno; PCV 65,12 €/POD/anno; DISPbt -13,98 €/POD/anno; Corrispettivo aggregazione misure 0,084 €/POD/anno.

I valori delle componenti suindicate si riferiscono al IV° trimestre 2020.

Il Cliente finale avrà la facoltà di scegliere la formulazione del corrispettivo in base alle fasce F1 e F23 come definite da ARERA o la formulazione monoraria (F0). La formulazione per fasce (F1/ F23) sarà utilizzata per i clienti dotati di contatore elettronico abilitato a rilevare il consumo per fasce mentre per i clienti il cui contatore non sia abilitato a rilevare il consumo orario e per fascia ARGOS applicherà il criterio Corrispettivo energia monoraria (F0).

Nel caso di Clienti titolari di POD non ancora dotati di contatore elettronico abilitato a rilevare il consumo orario o per fasce sarà applicato, in alternativa ai corrispettivi per fascia il corrispettivo monorario F0. Qualora, nel corso della fornitura, la rilevazione dei dati di consumo del Cliente, anche per disposizioni di ARERA, venga modificata da monoraria a oraria o per fasce, il corrispettivo applicato sarà adeguato alle modifiche intervenute, con decorrenza dal primo giorno del mese successivo a quello in cui il misuratore sia stato sostituito dal distributore, purché la sostituzione sia avvenuta entro il 15 del mese; qualora la messa in servizio avvenga successivamente al giorno 15, il trattamento orario o per fasce sarà applicato dal primo giorno del secondo mese successivo.

I Corrispettivi di dispacciamento, come pubblicati e aggiornati da Terna S.p.A. ai sensi della Del. ARERA 111/06, e i Corrispettivi di sbilanciamento saranno applicati oltre che ai consumi del cliente anche alle relative perdite di rete. La componente PCV e la componente DISPbt, come definite da ARERA nel TIV per il servizio di Maggior Tutela, saranno aggiornate contestualmente al loro aggiornamento da parte di ARERA così come il Corrispettivo aggregazione misure.

Gli altri corrispettivi previsti dall'offerta saranno eventualmente aggiornati da ARGOS con le modalità previste nelle CGF.

#### Servizi di rete

La spesa relativa ai Servizi di rete copre in media il 53% della spesa complessiva annuale di un Cliente domestico tipo come più sopra definito, al netto di IVA ed imposte.

36. Analoga situazione veniva riscontrata in esito a successive verifiche d'ufficio sul sito internet aziendale in merito ad alcune offerte commerciali di luce e gas ivi promosse alla clientela<sup>77</sup>.

37. In seguito<sup>78</sup>, Argos ha depositato aggiornate condizioni economiche per offerte energetiche proposte alla clientela *business* e domestica valide, rispettivamente, per il primo e per il secondo trimestre 2021: in queste ultime, l'enfasi grafica riservata all'indicazione della componente energia risulta ridimensionata rispetto alle versioni precedenti.

Le stesse modifiche grafiche sono state apportate – quantomeno da aprile 2021 – alle offerte commerciali “web” (luce/gas-prezzo fisso), valide fino al

<sup>77</sup> Allora accessibili ai link <https://www.argos.company/offerte-luce/casa/luce-famiglia-prezzo-fisso> e <https://www.argos.company/offerte-luce/casa/luce-famiglia-prezzo-fisso>. (docc. in data 30 marzo 2021 agli atti del fascicolo).

<sup>78</sup> Doc. prot. n. 38926 del 20.04.2021, allegati 7 e 8



13 luglio 2021, accessibili sul sito aziendale e prodotte anche in versione cartacea dal Professionista<sup>79</sup>;



## CONDIZIONI ECONOMICHE OFFERTA "GAS NATURALE SICURO WEB"

(Mercato Libero – Clienti titolari di PDR uso domestico)

Periodo di validità dell'offerta: da 14/04/2021 al 13/07/2021

### 1 Premesse

- 1.1 Le presenti "Condizioni economiche" (CE) disciplinano, unitamente alle "Condizioni generali di fornitura" (CGF) e alla "Richiesta di fornitura" sottoscritta dal Cliente finale ed agli allegati in essa richiamati, le condizioni di fornitura del gas naturale presso il punto di riconsegna (PDR).
- 1.2 Le presenti CE sono riservate ai Clienti finali domestici che abbiano deciso di acquistare via web gas naturale alle condizioni proposte da Argos S.r.l. (ARGOS) sul Mercato Libero.
- 1.3 Le presenti CE integrano le CGF e, in caso di contrasto, prevalgono su queste ultime.

### 2 Condizioni economiche

#### 2.1 Corrispettivi applicati

L'offerta "Gas Naturale Sicuro Web" prevede che il Cliente debba corrispondere ad ARGOS, per ogni standard metro cubo di gas naturale fatturato, al netto di imposte ed accise, secondo le frequenze indicate nelle CGF, i corrispettivi descritti di seguito.

#### Servizi di vendita

La spesa relativa ai servizi di vendita copre in media il 56% della spesa complessiva annuale di un Cliente titolare di un PDR domestico tipo con consumi annui pari a 1.000 Smc, al netto di IVA ed imposte (Ambito Nord-Orientale).

Corrispettivo GAS €/Smc
-------------------------

0,189
-------

Codice Offerta:  
GAS\_DOM\_FIX\_WEB\_2\_2021

Il Corrispettivo Gas è fisso ed invariabile per 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione della fornitura.

Gli altri corrispettivi previsti dall'offerta saranno eventualmente aggiornati da ARGOS con le modalità previste nelle CGF. Tutti i valori unitari espressi in €/Smc sono riferiti ad un Potere Calorifico Superiore (PCS) 0,03852 GJ/Smc.

Ulteriori componenti variabili: QVD – quota variabile 0,007946 €/Smc.

Componenti fisse: QVD – quota fissa 62,74 €/PDR/anno.

I valori della componente QVD variabile e fissa si riferiscono al II° trimestre 2021. La componente QVD come definita da ARERA nel TIVG per il servizio di Tutela sarà aggiornata contestualmente al suo aggiornamento da parte di ARERA.

#### Servizi di rete

La spesa relativa ai Servizi di rete copre in media il 44% della spesa complessiva annuale di un Cliente titolare di un PDR domestico tipo come più sopra definito, al netto di IVA ed imposte (Ambito Nord-Orientale).

I corrispettivi per i servizi di rete prevedono l'applicazione in fattura di importi pari alla:

- Componente relativa ai servizi di distribuzione, misura e commercializzazione; tali componenti vengono aggiornate da ARERA, di norma, con cadenza trimestrale;
- Componente relativa al servizio di trasporto del gas sulle reti di trasporto (QTI), aggiornata da ARERA, di norma, con cadenza trimestrale.

Eventuali aggiornamenti delle singole componenti e/o variazioni delle frequenze del loro aggiornamento, successivamente introdotte dall'ARERA, verranno automaticamente recepite da ARGOS in sede di fatturazione.

<sup>79</sup> Doc. prot. n. 38926 del 20.04.2021, all. 9. Sul sito le offerte sono accessibili ai link:

<https://www.argos.company/offerte-luce/casa/luce-famiglia-prezzo-fisso>

<https://www.argos.company/offerte-luce/azienda/luce-prezzo-fisso-business>

<https://www.argos.company/offerte-gas/casa/gas-famiglia-prezzo-fisso>

<https://www.argos.company/offerte-gas/azienda/gas-business-prezzo-fisso>



## CONDIZIONI ECONOMICHE OFFERTA "LUCE SICURA WEB" (Mercato Libero – Clienti domestici)

Periodo di validità dell'offerta: da 14/04/2021 al 13/07/2021

### 1 Premesse

- 1.1 Le presenti "Condizioni economiche" (CE) disciplinano, unitamente alle "Condizioni generali di fornitura" (CGF) e alla "Richiesta di fornitura" sottoscritta dal Cliente finale ed agli allegati in essa richiamati, le condizioni di fornitura dell'energia elettrica presso il punto di prelievo (POD).
- 1.2 Le presenti CE sono riservate ai Clienti finali domestici residenti e non residenti che abbiano deciso di acquistare via web energia elettrica alle condizioni proposte da Argos S.r.l. (ARGOS) sul Mercato Libero.
- 1.3 Le presenti CE integrano le CGF e, in caso di contrasto, prevalgono su queste ultime.

### 2 Condizioni economiche

#### 2.1 Corrispettivi applicati

L'offerta "Luce Sicura Web" prevede che il Cliente debba corrispondere ad ARGOS, per ogni kWh di energia elettrica fatturata, al netto di imposte ed accise, secondo le frequenze indicate nelle CGF, i corrispettivi descritti di seguito.

#### Servizi di vendita

La spesa relativa ai servizi di vendita copre in media il 57% della spesa complessiva annuale di un Cliente domestico residente tipo<sup>4</sup> con consumi annui pari a 2.700 kWh e una potenza impegnata di 3 kW, al netto di IVA ed imposte.

Corrispettivo Energia Monorario €/kWh	0,069	Codice Offerta: EE_DOM_FIX_WEB_2_2021
---------------------------------------	-------	--



#### OPZIONE ENERGIA VERDE

Il 100% dell'energia elettrica fornita da ARGOS sarà prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili. In particolare, ARGOS, procederà all'approvvigionamento e all'annullamento delle quantità di Garanzia di Origine corrispondenti all'intero quantitativo di energia elettrica consumata annualmente dal Cliente, nel rispetto di quanto disposto dalla delibera ARG/elt.104/11. Qualora sottoscritta l'"Opzione Energia Verde" prevede un corrispettivo pari a 12,00 €/POD/anno, addebitato su base mensile.

Il Corrispettivo Energia è fisso ed invariabile per 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione della fornitura ed è da intendersi al netto delle perdite di rete previste da ARERA nel TIS<sup>5</sup>. Il Corrispettivo Energia include gli oneri derivanti dalla normativa nazionale di recepimento della Direttiva 2003/87/CE ed eventuali s.m.l. (corrispettivi Emission Trading CO<sub>2</sub>).

Ulteriori componenti variabili: Corrispettivi di dispacciamento 0,013678 €/kWh.

Componenti fisse: PCV 65,44 €/POD/anno; DISPbt -13,74 €/POD/anno; Corrispettivo aggregazione misure 0,084 €/POD/anno. I valori delle componenti suindicate si riferiscono al II° trimestre 2021.

I Corrispettivi di dispacciamento, come pubblicati e aggiornati da Terna S.p.A. ai sensi della Del. ARERA 111/06, e i Corrispettivi di sbilanciamento saranno applicati oltre che ai consumi del cliente anche alle relative perdite di rete. La componente PCV e la componente DISPbt, come definite da ARERA nel TIV per il servizio di Maggiore Tutela, saranno aggiornate contestualmente al loro aggiornamento da parte di ARERA così come il Corrispettivo aggregazione misure.

Gli altri corrispettivi previsti dall'offerta saranno eventualmente aggiornati da ARGOS con le modalità previste nelle CGF.

#### Servizi di rete

La spesa relativa ai Servizi di rete copre in media il 43% della spesa complessiva annuale di un Cliente domestico tipo come più sopra definito, al netto di IVA ed imposte.

I corrispettivi per i servizi di rete prevedono l'applicazione in fattura degli importi relativi a:

- spese di trasporto e gestione del contatore, che comprendono le componenti della tariffa di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica, e le componenti UC3 e UC6;
- gli oneri generali di sistema che comprendono le componenti Asos e Amm.

La componente Asos serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione ed è a carico di tutti i clienti elettrici. Tale componente copre il 18% della spesa complessiva annuale del Cliente domestico tipo come più sopra definito, al netto di IVA ed imposte.

Eventuali aggiornamenti delle singole componenti e/o variazioni delle frequenze del loro aggiornamento, successivamente introdotte dall'ARERA, verranno automaticamente recepite da ARGOS in sede di fatturazione.

## Gli altri canali di promozione delle offerte alla clientela

38. A partire da novembre 2020, Argos è intervenuta sulla comunicazione pubblicitaria, incentrandola esclusivamente sull'attività e sul marchio aziendali senza fare riferimento specifico alle singole offerte energetiche.

I supporti utilizzati riguardano vetrofanie sui locali commerciali<sup>80</sup> e, più di recente, quotidiani locali, affissioni stradali e brochure – una delle quali

<sup>80</sup> Doc. prot. n. 83138 del 10.11.2020, all A.

viene riportata nell'immagine seguente – diffuse presso i punti vendita della Società<sup>81</sup>:

**SEMPRE VICINI A TE**

**Abano Terme (PD)**  
Via Agrippa Montemassaro, 6  
T: 049 7896075

**Adria (RO)**  
Via Bettinazzi, 3  
(Luc. Bettinazzi)  
T: 0425 900024

**Albignasego (PD)**  
Via Roma, 16  
T: 049 7896127

**Arcella (PD)**  
Via Tiziano Aspetti, 145  
T: 049 7896077

**Arignano (VI)**  
Via Achille Papa, 15/1  
T: 0444 1831377

**Baia Polinese (PD)**  
Via San Giovanni, 10  
T: 0425 1880430

**Bassano del Grappa (VI)**  
Via Valdagno, 102/A  
T: 0424 567759

**Camisano Vicentino (VI)**  
Via Stadio, 4  
T: 0444 411361

**Castagnole di Paese (TV)**  
Via Generale G. Piazza, 34  
T: 0423 1831006

**Castelfranco Veneto (TV)**  
Via Mattiotti, 10  
T: 0423 724800

**Cerea (VR)**  
Via Paride da Cerea, 44  
T: 0442 1955006

**Cerrusco sul Naviglio (MI)**  
Via Leonardo Da Vinci, 29  
T: 02 92119961

**Chioggia (VE)**  
Corso del Popolo, 1211  
T: 041 8629014

**Cittadella (PD)**  
Via San Donato,  
arg. Via d. Pieve  
T: 049 7896112

**Conegliano (TV)**  
Viale Spellanazon, 110  
T: 0428 1810163

**Conselve (PD)**  
Via Boito, 14  
T: 049 5352176

**Dolo (VE)**  
Via Tiziano Vecellio, 11 X  
T: 041 8629011

**Ferrara**  
Via Comacchio, 14  
T: 0532 1910211

**Fossana**  
**Cervaresè S. Croce (PD)**  
Via Fossana, 71/7  
T: 049 9916105

**Grisignano Di Zocco (VI)**  
Via Dante, 1  
T: 0444 1831895

**Guizza (PD)**  
Via Guizza Conselvana, 252  
T: 049 7896110

**Limena (PD)**  
Via Roma, 74  
T: 049 7896145

**Mestrino (PD)**  
Via Marco Polo, 81  
T: 049 7896127

**Mogliano Veneto (TV)**  
Via Giacomo Matteotti, 30  
T: 041 8629016

**Montebelluno (PD)**  
Via Colombo, 45  
T: 0429 732113

**Montebelluna (VI)**  
Via Roma, 45  
T: 0444 1831874

**Montegrotto Terme (PD)**  
Corso delle Terme, 113/B  
T: 049 8911700

**Novanta Vicentina (VI)**  
Via Bisceglie, 2/A  
T: 0444 787026

**Orgiano (VI)**  
Via Libertà, 42  
T: 0444 1831647

**Padova**  
Via Cernaia, 4/2  
T: 049 7896114

**Pieve di Sacco (PD)**  
Via Marconi, 26/28  
T: 049 9700534

**Pordenone**  
Via Oberdan, 27/A  
T: 0434 524504

**Rovigo**  
Viale Porto Pa, 7 D  
T: 0425 1889994

**San Bonifacio (VR)**  
Via Camparolo, 35  
T: 045 9817036

**Sarmeola di Rubano (PD)**  
Via Chiara Viorati, 3/5  
T: 049 9801455

**Schio (VI)**  
Via S.ta Bernadette, 2E  
T: 0445 1921885

**Silea (TV)**  
Via Lanzaighe, 4  
T: 0422 1831011

**Spinea (VI)**  
Via Roma, 209  
T: 041 997412

**Tencarola (PD)**  
Via Padova, 61  
T: 049 7896134

**Torreglia (PD)**  
Via Mirabelle, 9  
T: 049 7896118

**Torri di Quartesolo (VI)**  
Via Roma, 242  
T: 0444 1831591

**Vicenza**  
Viale Crispi, 1  
T: 0444 969320

**Vigonza (PD)**  
Via Padova, 73/A  
T: 049 7896121

**Villafranca Padovana (PD)**  
Via Piazzola, 2  
T: 049 9509993

**Torino (TO)**  
Via Renato Martorelli, 76  
T: 011 19210372

**Mantova (TA)**  
Via per Liggiano, 106  
T: 099 4506144

**Grottaglie (TA)**  
Via Mascagni, 30  
T: 099 4504789

**Taranto (TA)**  
Via Umbria, 39  
T: 099 9940357

**Lecce (LE)**  
Via Papadotero, 13  
T: 0832 191867

**Mardià (LE)**  
Via Volta, 3A  
T: 0833 1936423

**Sava (TA)**  
Corso Umberto, 103 D  
T: 099 4501079

**Veglie (LE)**  
Via Vittorio Veneto, 74  
T: 0832 1815043

**Segui il giallo**

La migliore soluzione per la tua casa e la tua impresa

PROSSIME APERTURE  
Padova  
Corso Vittorio Emanuele II, 203

SPORTELLINO UNICO  
DEL CITTADINO  
PRESSO I COMUNI DI:  
Camposampiero (PD)  
Trebassoghe (PD)  
Albignasego (PD)

www.argos.company

Numero Verde  
da rete fissa  
**800-178997**

da rete mobile  
**049-7896840**

www.argos.company

**PERCHÈ SCEGLIERE ARGOS**

CONVENIENZA,  
QUALITÀ E PROFESSIONALITÀ

- Bolletta mensile**  
Il modo più intelligente per controllare i costi
- Servizio Clienti**  
Tutti i giorni feriali dalle 8 alle 20  
ed il sabato dalle 9 alle 12.30
- Negozi sul territorio**  
Stiamo presenti sul territorio con oltre 50 negozi per offrirti sempre il miglior servizio.
- Autolettura facile**  
Il servizio è attivo via mail, telefono o presso uno dei nostri negozi
- Gestione pratiche**  
Installo, apertura e voltura gas e luce gestite direttamente da Argos
- Over 70**  
Scopri la proposta a te dedicata

**SOLO IL VERO CONSUMO**

SENZA ACCONTI  
E CONGUAGLI

Scopri l'autolettura facile!

Perché pagare in anticipo o pagare di più di quello che effettivamente consumi?  
Con l'autolettura paghi solo quello che consumi.

Scopri il sistema più adatto a te.

**ENERGIA FACILE**

PERSONALIZZA LA TUA BOLLETTA  
E DECIDI TU QUANTO VUOI SPENDERE

Costi energetici chiari e trasparenti

Scegli la tariffa più conveniente in base alle tue necessità per personalizzare la tua spesa.

**NEW!**

**PER LA TUA CONNESSIONE**

IL TUO CONTRATTO DI CONNESSIONE INTERNET NON È MAI STATO COSÌ SEMPLICE

Scopri le offerte per la tua casa e impresa

Penseremo noi a trovare la migliore soluzione di connessione e a seguirti in tutte le fasi di attivazione della linea.

Affidati ad Argos per una connessione facile e sicura!

**ILLUMINA LA TUA CASA**

Argos ti offre la possibilità di sostituire le lampadine della tua casa/azienda con le più innovative lampade a LED. Approfita dei benefici dei nostri prodotti: consumi ridotti fino al 90% e aumento della durata di utilizzo fino al 90% rispetto alle tradizionali lampadine a incandescenza, minima emissione di calore grazie ai dissipatori ed immediata luminosità nello stesso momento dell'accensione. Le diverse potenze e le diverse tipologie di attacco ai corpi illuminanti ti permettono di soddisfare tutte le esigenze. Tutte le nostre lampadine a LED sono in classe A+.

Scopri nei nostri negozi il kit led più adatto alle tue esigenze!

**MANUTENZIONE CALDAIA**

Affidati ad Argos per la manutenzione ordinaria della tua caldaia. Ci pensiamo noi a ricordarti l'appuntamento per la pulizia e l'analisi dei fumi, obbligatoria per legge, per garantire la sicurezza e l'efficienza della tua caldaia. Ci occuperemo noi per la registrazione degli interventi sul libretto online.

**PER STARE AL CALDO**

Argos ti offre l'opportunità di sostituire la tua vecchia caldaia con una nuova a condensazione, obbligatoria per legge. Il servizio prevede: lo smaltimento della vecchia caldaia, la fornitura ed installazione di quella nuova a condensazione (con garanzia 5 anni), la redazione del nuovo libretto d'impianto, la certificazione ed il collaudo. Offriamo anche i seguenti servizi: l'incamiciamento della canna fumaria con tubo a norma per la condensazione, il lavaggio di tutto l'impianto di riscaldamento e la fornitura e posa dello scarico condensa. Oltre al cambio ci occupiamo noi della manutenzione ordinaria della caldaia tramite un intervento di pulizia e uno di analisi fumi. Penseremo noi all'installazione della tua nuova caldaia e allo smaltimento del tuo usato.

**PER STARE AL FRESCO**

Argos ti offre l'opportunità di installare l'impianto di condizionamento su misura per la giusta climatizzazione della tua casa: miglior comfort grazie alla possibilità di variare la temperatura in funzione di ogni esigenza, minimo impatto acustico della macchina esterna e dallo split interno, riduzione dei consumi del 30% rispetto ad un tradizionale condizionatore. Rinfresca d'estate e riscalda d'inverno con i nostri prodotti ad inverter con pompa di calore in classe A++.

Penseremo noi a scegliere ed installare l'impianto di condizionamento su misura per te!

<sup>81</sup> Doc. prot. n 38926 del 20.04.2021, all.ti 10, 11 e 12.

#### IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

39. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche a mezzo *teleselling* e *via internet*, il 22 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<sup>82</sup>.

40. Con comunicazione giunta il 18 maggio 2021<sup>83</sup>, 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.

Dopo aver rilevato, in generale, il carattere "*particolarmente invasivo*" del canale di vendita *teleselling*<sup>84</sup> nonché il progressivo incremento dell'utilizzo quotidiano di *internet* tra la popolazione italiana anche al fine di acquisti di beni e servizi, l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ha considerato che tali mezzi di comunicazione, utilizzati da Argos nell'offerta dei propri servizi alla clientela, "*risultano idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni ricevute tramite contatto telefonico o lette 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 delle comunicazioni su citate*".

41. Pertanto, detta Autorità ha ritenuto che, "*allo stato della documentazione in atti (...) il teleselling e internet siano strumenti idonei a influenzare significativamente la realizzazione*" delle pratiche commerciali oggetto di parere.

---

<sup>82</sup> Doc. prot. n. 39668 del 22.04.2021.

<sup>83</sup> Doc. prot. n. 45985 del 18.05.2021.

<sup>84</sup> In particolare, l'Autorità ha considerato che "*il teleselling è strumento particolarmente invasivo della vita privata, che sottopone il soggetto contattato, virtuale fruitore dei servizi offerti, a una sollecitazione non richiesta sia rispetto al contenuto che al momento in cui essa avviene. Tale tecnica di contatto, creando un rapporto fondato su quanto comunicato dal professionista, è suscettibile di ingenerare una ragionevole fiducia nell'interlocutore, rendendo in tal modo possibile l'omissione di informazioni ovvero la fornitura di informazioni fuorvianti o non corrispondenti al vero*".

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

42. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore energetico, in data 22 aprile 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità di regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lett. *a*), del D.Lgs. n. 21/2014<sup>85</sup>.

43. Con documento giunto il 18 giugno 2021<sup>86</sup>, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere svolgendo le considerazioni che si riportano in sintesi.

44. ARERA ha premesso che le pratiche commerciali qui contestate ad Argos coinvolgono tematiche rilevanti dal punto di vista regolatorio<sup>87</sup> e che, nell'analisi delle stesse, le valutazioni espresse nel parere non entrano nel merito dell'eventuale violazione del *Codice del Consumo*, bensì attengono esclusivamente a eventuali profili di non conformità rispetto alle disposizioni regolatorie ritenute maggiormente significative anche in ragione della specificità settoriale.

45. ARERA quindi fa presente che alle condotte attenzionate nel caso in questione sono riferibili le prescrizioni del vigente *Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali*" – di cui all'allegato A alla Delibera 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM<sup>88</sup> – avente lo scopo di tutelare tutti i clienti finali (inclusi i quelli non domestici di piccole dimensioni) nella fase di promozione, offerta e stipula di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale nel mercato libero e prevenire condotte pregiudizievoli da parte dei venditori imponendo loro specifici obblighi di informazione e trasparenza verso i contraenti/utenti.

46. Dopo aver illustrato le disposizioni maggiormente significative del predetto *Codice* – inerenti alla fase anteriore nonché a quella contrattuale del rapporto di fornitura<sup>89</sup> – in relazione al caso in esame, ARERA afferma che

---

<sup>85</sup> Doc. prot. n. 39655 del 22.04.2021.

<sup>86</sup> Doc. prot. n. 53350 del 18.06.2021.

<sup>87</sup> Afferenti: "a) agli obblighi informativi nella fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura; b) ai termini e modalità di preavviso per le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali; c) all'applicazione di penali in caso di recesso; d) al divieto di applicazione di oneri per la postalizzazione".

<sup>88</sup> Tale Delibera è stata di recente modificata dalla successiva delibera 426/2020/R/COM del 27 ottobre 2020, le cui previsioni, con alcune eccezioni, entreranno in vigore solo a partire dal 1° luglio 2021.

<sup>89</sup> Relativamente alla fase pre-contrattuale, le norme rilevanti del Codice di condotta commerciale sono gli articoli 5 e 6 (criteri di comunicazione dei prezzi del servizio e della spesa complessiva associata), 9.1, lett. k) ed l) (completezza del plico contrattuale spettante al cliente); 19 (informativa adeguata su oneri ulteriori

tali disposizioni sarebbero state disattese da Argos con riferimento alle condotte contestate da AGCM, laddove:

- la società, per talune offerte, ha applicato un prezzo dell'energia inclusivo degli oneri di commercializzazione senza, tuttavia, esplicitare l'entità dei medesimi, se non attraverso un mero richiamo alla delibera ARERA n. 156/07 dell'Autorità; non ha indicato nella documentazione contrattuale la natura e gli importi di altre componenti di spesa come le "CCR" e "QGT"; ha previsto l'applicazione o la facoltà di applicare oneri ulteriori, variamente denominati e spesso privi di una chiara giustificazione oppure di entità non precisamente determinata<sup>90</sup>;
- il materiale promozionale non ha rispettato le disposizioni di cui all'articolo 7 del *Codice di condotta commerciale* che richiedono che le informazioni relative alle condizioni di fornitura oggetto di una o più offerte contrattuali debbano utilizzare modalità idonee ad assicurarne una chiara percezione delle offerte medesime e riportare, tra l'altro, l'indicazione delle caratteristiche dell'offerta;
- in merito al deposito cauzionale, le CTE/CGF del Professionista si limitano a rinviare alla deliberazione dell'Autorità n. 200/99 e s.m.i senza precisare l'entità dell'importo richiesto a garanzia qualora il cliente opti per il pagamento delle fatture mediante bollettino postale;
- la Società si è riservata di fornire al cliente comunicazioni di variazione unilaterale al contratto anche per il solo tramite della bolletta, anziché con separata comunicazione e dando un preavviso di soli 60 giorni, anziché di 90 giorni, con la conseguenza che *"gli oneri o le spese, derivanti dall'applicazione di condizioni contrattuali variate senza rispettare tali disposizioni risulterebbero, quindi, impropriamente addebitati"*.

47. In materia di recesso - e specificamente in tema di *fatturazione impropria di penali al cliente* in siffatta evenienza - ARERA richiama la propria Delibera 9 giugno 2016, 302/2016/R/COM<sup>91</sup>, come da ultimo modificata dalla deliberazione 783/2017/R/COM, con cui, nel rivedere la previgente

---

ai corrispettivi per il servizio); 20 e 21(integrale informativa su modalità di calcolo degli aggiornamenti dei corrispettivi soggetti a indicizzazione/variazione in base al contratto, su sconti e bonus nonché su altri aspetti specifici dell'offerta). Per la fase contrattuale, ARERA richiama specificamente gli artt. 10 e 11 (contenuti informativi minimi del contratto) nonché gli artt. da 15 a 23 (criteri di individuazione dei vari corrispettivi e oneri fatturati ai clienti finali) del *Codice di Condotta commerciale*.

<sup>90</sup> Sullo specifico punto ARERA ha precisato che *"con riferimento alla sentenza TAR n. 1608/2020, richiamata dal professionista nella memoria difensiva, che riconoscerebbe la legittimità di costi indicati dall'esercente solo nel loro massimo ammontare, si fa presente che proprio su detto capo ARERA ha proposto appello incidentale attualmente pendente avanti al Consiglio di Stato"*.

<sup>91</sup> Deliberazione 9 giugno 2016, 302/2016/R/com, e relativo Allegato A, recante *"Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura"* e smi.



disciplina sul punto e riordinato procedure e tempistiche da seguire per lo *switching*, è stato altresì espressamente previsto che il diritto di recesso, esercitato dall'utente nei termini ivi previsti, *“non possa essere sottoposto a penali né a spese comunque denominate e che eventuali clausole in tal senso devono considerarsi non apposte”*<sup>92</sup>. *“Tali ultime disposizioni”* – prosegue ARERA, nel parere, *“sembrerebbero, pertanto, disattese dal Professionista che nei contratti aventi come destinatari i clienti di piccole dimensioni abbia stabilito l'applicabilità di un importo variabile tra 25 e 50 euro al cliente che receda dal contratto (...) riconducendoli alla voce generica ed indistinta dei <<costi di gestione pratica amministrativa>>”*.

48. E ancora, ARERA precisa che *“l'applicazione (e la conseguente fatturazione) dei c.d. corrispettivi di postalizzazione deve ritenersi indebita, quand'anche prevista nella documentazione contrattuale, in quanto gli artt. 9 e 16, del D.lgs. 102/14 stabiliscono il divieto per l'impresa di vendita di energia al dettaglio di applicare specifici corrispettivi al cliente finale per la ricezione delle fatture”*<sup>93</sup>. Di conseguenza, secondo il Regolatore, *“tali disposizioni sembrerebbero disattese dal Professionista che, ai sensi delle previsioni dell'art. 13 delle proprie CTE relative ai contratti di energia elettrica, abbia previsto la possibilità di applicare al cliente costi per l'invio delle fatture in formato cartaceo. La formulazione della suddetta previsione contrattuale”*<sup>94</sup>, infatti, presenta elementi di ambiguità tali da consentire al Professionista la possibilità di applicare arbitrariamente oneri di postalizzazione riconducendoli alla voce generica, ed indistinta, dei *<<corrispettivi del servizio di gestione documentale/amministrativo>>*, non risultando peraltro tali corrispettivi riferiti ad altre prestazioni se non a quella – riportata nel periodo immediatamente precedente – consistente nell'invio al cliente di fatture cartacee”.

---

<sup>92</sup> Art. 6, comma 5, Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com.

<sup>93</sup> ARERA aggiunge pure che *“il divieto in esame è stato ribadito dall'art. 10, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 27 luglio 2017, 555/2017/R/COM – applicabile a tutte le offerte del mercato libero in virtù di quanto previsto al punto 2, lettera c), della predetta deliberazione – il quale dispone che <<In nessun caso potranno essere applicati specifici corrispettivi ai clienti finali per la ricezione delle fatture>>”*.

<sup>94</sup> *“Le fatture potranno essere inviate al Cliente in formato cartaceo via posta ordinaria/prioritaria o tramite mail. Con riferimento al servizio di gestione documentale/amministrativa, il Fornitore si riserva di addebitare al cliente un importo fino a € 9,00, Iva esclusa, per singola bolletta, importo che potrà essere in qualsiasi momento aggiornato in conformità ad eventuali variazioni di costo subite e subende da parte del Fornitore”*. (La nota è presente anche nel testo originale del parere).



## VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

49. Il procedimento in esame concerne la valutazione dei comportamenti posti in essere da Argos, a far data dal 2018, in relazione alle modalità di prospettazione delle caratteristiche e condizioni economiche di fornitura, sia nell'ambito della documentazione contrattuale che del materiale promozionale, inerenti alle offerte commerciali proposte dalla Società. Ciò, in particolare, con riguardo alla trasparenza sui costi di commercializzazione e sugli altri oneri autonomamente determinati dall'impresa unitamente ad improprie modalità comunicative delle variazioni contrattuali; all'applicazione all'utenza di addebiti ingiustificati e non previsti dalla vigente regolazione settoriale; all'indicazione del foro competente alla trattazione delle controversie con i clienti-consumatori nel luogo ove ha sede legale il Professionista.

50. È necessario premettere che il presente procedimento è stato avviato d'ufficio, a seguito di una verifica generalizzata in merito al comportamento tenuto dai principali operatori del settore energetico in fase di promozione e diffusione delle offerte commerciali nel mercato libero della fornitura dei servizi di energia elettrica e gas naturale.

51. In riferimento, poi, all'eccezione di *incompetenza* dell'Autorità – come sollevata in specifico riferimento al divieto di addebito di “*corrispettivi ai clienti finali per la ricezione delle fatture*” di cui al D. Lgs 4 luglio 2014, n. 102 – va richiamato che l' art. 27 del Codice del Consumo, al comma 1-*bis*, prevede espressamente la “*competenza in via esclusiva*” dell'AGCM a intervenire, anche nei settori regolati, nei confronti dei Professionisti che pongano in essere *pratiche commerciali scorrette*.

Il potere di accertamento istruttorio attribuito all'AGCM – e qui svolto – attiene ad un ambito di valutazione evidentemente complementare, non sovrapposto e né sovrapponibile a quello spettante all'ARERA: nel caso specifico, non sono emersi profili antinomici o incompatibili tra la disciplina di settore e quella generale sulle pratiche commerciali scorrette con la conseguenza che la competenza all'accertamento di queste ultime è posto in capo all'AGCM.

Tale assunto - oltre ad essere coerente con i principi statuiti dalla sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea del 13 settembre 2018 (cause riunite C-54/17 e C-55/17), come richiamati anche di recente dalla

giurisprudenza amministrativa nazionale<sup>95</sup> - non è stato contestato nel parere reso da ARERA sul caso in esame.

52. Inoltre, in merito all'asserito carattere solo "formale" di alcune violazioni contestate da AGCM - in quanto afferenti a clausole contrattuali pur inserite nelle CGF ma, di fatto, rimaste inapplicate agli utenti<sup>96</sup> - si richiama il principio - costantemente ribadito anche dai giudici amministrativi - secondo cui la natura dell'illecito consumeristico è di "*mero pericolo*" e la sua configurabilità, nel caso concreto, prescinde dall'effettivo verificarsi di un pregiudizio in danno dei consumatori"<sup>97</sup>.

53. Venendo al merito dei comportamenti descritti *supra*, *sub* parte II, essi – sulla base degli elementi emersi nel corso del procedimento - sono riconducibili a distinte violazioni del Codice del Consumo:

- la pratica commerciale *sub* A) – relativa all'opacità e incompletezza delle informazioni rese, su vari documenti/supporti, circa esistenza e quantificazione dei costi applicabili all'utenza (*oneri di commercializzazione* e altri oneri autonomamente determinati dall'impresa) nonché ad ulteriori caratteristiche eventuali dell'offerta di fornitura energetica, nonché all'adozione di modalità comunicative inadeguate per le modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali - risulta in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo;
- la pratica commerciale *sub* B) riguardante la previsione dell'applicazione all'utenza di oneri non dovuti in base alla vigente regolazione di settore (sostanziali *penali* per recesso ed *oneri di postalizzazione*) appare in contrasto con gli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo;

---

<sup>95</sup> *Ex plurimis*, cfr. la recentissima sentenza Tar Lazio, sez. I, n. 07161/2021 del 15 giugno 2021. Proprio in tale sentenza viene richiamata la suddetta pronuncia della Corte di Giustizia secondo cui "*la regola generale è che in presenza di una pratica commerciale scorretta, la competenza è dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato mentre quella delle altre Autorità di settore è residuale e ricorre soltanto quando la disciplina di settore regoli <<aspetti specifici>> delle pratiche che rendono le due discipline incompatibili. Ciò impone un confronto non tra interi settori o tra fattispecie concrete ma tra singole norme generali e di settore, con applicazione di queste ultime soltanto qualora esse contengano profili di disciplina incompatibili e antinomici con quelle generali di disciplina delle pratiche commerciali scorrette*".

<sup>96</sup> Si fa riferimento, ad es., alle reiterate controdeduzioni difensive del Professionista in merito alla previsione (nell' art. 22 delle CGF/gas) della comunicazione all'utente di eventuali modifiche unilaterali al contratto/CE direttamente in bolletta ed entro un termine inferiore a quello allo scopo previsto dalla regolazione (Doc. prot. n 83137 del 10.11.2020, pag. 15 e 16; doc. prot. n 38926 del 20.04.2021, pag. 11 e 12).

<sup>97</sup> "*Non occorre individuare un concreto pregiudizio delle ragioni dei consumatori, in quanto è la stessa potenzialità lesiva, al fine di evitare anche solo in astratto condizionamenti e/o orientamenti decettivi, che consente di ascrivere la condotta nel quadro dell'illecito di "mero pericolo" in quanto intrinsecamente idonea a configurare le conseguenze che il codice del consumo ha invece inteso scongiurare*" (Cfr. TAR Lazio: n. 6446 del 3 luglio 2009, n. 218 del 10 gennaio 2017 e n. 2245 del 20 febbraio 2020; Consiglio di Stato: n. 1425 del 27 febbraio 2020).

- la condotta *sub C*) – consistente nell’individuazione del foro competente alla trattazione delle controversie con i consumatori nel luogo in cui il Professionista ha la propria sede legale – risulta, infine, contraria all’art. 66-*bis* del medesimo Codice.

### ***La pratica commerciale sub A)***

54. La mancanza di un’informativa completa e trasparente circa le condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas – e, specificamente, l’omessa indicazione dei corrispettivi dovuti nel loro valore unitario, le modalità di comunicazione di altri dettagli rilevanti dell’offerta (come durata ed effettività dello sconto prospettato) - appaiono comportamenti connotati da profili di ingannevolezza e omissività che Argos ha posto in essere in violazione degli artt. 21 e 22 del Codice del Consumo. Altrettanto può dirsi in riferimento agli ulteriori oneri richiamati nelle CGF<sup>98</sup> che, in quanto connessi a servizi non ulteriormente chiariti e dettagliati, sono in grado di condizionare il consumatore e indurlo al relativo pagamento pur in mancanza di un’esaustiva prospettazione in fase pre-contrattuale o di un consenso esplicito nella sottoscrizione delle offerte.

Nel complesso, Argos ha eluso la diligenza imposta dall’art. 20 del Codice del Consumo alle imprese del settore, con riguardo alle modalità lacunose e disorganiche di fatto poste in essere, al fine di informare tempestivamente i propri clienti riguardo al complesso degli oneri e dei vincoli effettivamente gravanti su di essi all’esito della sottoscrizione del contratto di fornitura erogata dal Professionista.

55. Nello specifico, l’indicazione della esistenza di tali corrispettivi nelle CGF mediante mero rinvio alle delibere ARERA in luogo dell’indicazione del loro effettivo ammontare, costituisce una rilevante omissione informativa che impedisce ai consumatori di appurare l’effettiva spesa per l’energia prima della sottoscrizione del contratto di fornitura.

In particolare, l’entità degli *oneri di commercializzazione* relativi alle forniture di energia e gas, deve essere chiaramente indicata già in fase precontrattuale – e non solo all’atto della sottoscrizione<sup>99</sup> – in seno alle

---

<sup>98</sup> Quali la “*quota fissa di 0,90 euro/mese per tutti i contratti*” oppure l’addebito fino a dieci euro/mese “*per ogni punto prelievo*” a titolo di “*costi di gestione amministrativa non compresi nei corrispettivi di fornitura*”.

<sup>99</sup> Come illustrato *supra*, il Professionista ha dichiarato di riservarsi l’indicazione specifica dei corrispettivi richiesti e delle altre caratteristiche economiche dell’offerta negli spazi previsti all’interno del modulo denominato “Richiesta di somministrazione” compilato solo al momento della conclusione del contratto.

*Condizioni economiche* oltre che negli *script* di vendita e nel materiale promozionale, in quanto rappresenta un corrispettivo che alimenta, anche significativamente, la spesa per l'energia. Tali oneri rappresentano inoltre una importante leva competitiva del mercato libero, trattandosi di voci di costo liberamente determinabili e applicabili da ciascun professionista del settore.

56. Atteso che l'informazione sul prezzo del bene/servizio risulta essenziale al fine di un'adeguata scelta commerciale da parte del consumatore, è evidente che tutte le voci, discrezionalmente stabilite dal Fornitore, che vanno a comporre il prezzo di vendita dell'energia, devono essere esplicitate in modo che l'acquirente possa comprendere, integralmente e con chiarezza, i termini economici dell'offerta onde sottoscriverla in piena avvertenza.

57. In un contesto di mercato, quale quello energetico - connotato da rilevante asimmetria informativa tra operatori e utenti finali nonché da una pluralità di offerte diverse (per caratteristiche e costi), la mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni di carattere economico, specialmente in ordine al prezzo effettivo per unità di misura (kWh o Smc) che il consumatore dovrà sostenere a seguito della adesione alla proposta commerciale, assumono dunque un rilievo centrale ai fini della presente valutazione.

58. Pertanto, la previsione degli oneri di commercializzazione – indicati da Argos nelle condizioni generali di fornitura con gli acronimi *PCV* (Prezzo Commercializzazione Vendita) per l'energia elettrica, o *QVD* (Quota Vendita al Dettaglio) per il gas – senza una specifica e puntuale indicazione dell'entità degli stessi, rappresenta una grave carenza informativa: si tratta, infatti, di elementi economicamente rilevanti che devono essere chiaramente enucleati e resi noti agli utenti in tutte le forme di comunicazione – compresi gli *script* di vendita utilizzati nella conclusione di contratti *via teleselling* e nel materiale pubblicitario – laddove, soprattutto, l'enfasi promozionale riguarda proprio il prezzo dell'energia o talune componenti del prezzo di fornitura, generalmente quelle vantaggiose, al fine di informare correttamente il consumatore e non indurlo in errore in merito alla effettiva convenienza dell'offerta, condizionandolo nell'assunzione di comportamenti economici che altrimenti non avrebbe assunto.

59. Tale onere informativo, pertanto, risulta non essere stato assolto dal Professionista – dal 2018 e fino al mese di aprile 2021 – il quale, in luogo di individuare l'entità di tutte le voci di costo a carico del contraente, si è limitato a richiamare o a rinviare ad atti normativi/regolatori non

agevolmente reperibili e, altresì, aventi un contenuto tecnico non immediatamente comprensibile al consumatore medio e comunque ad esso non direttamente destinato.

60. In particolare, il rinvio alle delibere ARERA ai fini della quantificazione degli *oneri di commercializzazione* nelle offerte sul mercato libero appare, altresì, idoneo ad indurre in errore il consumatore sulla *natura* di tali componenti di prezzo, ingenerando la falsa convinzione del loro carattere “predeterminato” e obbligatorio per l’utente, laddove invece tali oneri (diversamente da quegli altri effettivamente vincolati ma ivi non contestualmente definiti) possono essere stabiliti a discrezione dell’impresa e costituiscono - o dovrebbero costituire - i veri elementi di differenziazione e confronto competitivo tra le Società di vendita nel mercato libero dell’energia.

E, proprio in vista della completa liberalizzazione di tale mercato, risulta imprescindibile – a garanzia non solo dei consumatori ma anche degli stessi professionisti del settore – che vengano assicurate agli acquirenti correttezza, trasparenza e completezza di informazioni in ordine alla variabile prezzo e, altresì, ai connotati determinanti della proposta commerciale specifica, sin dal primo contatto.

61. Come emerso dalle acquisizioni istruttorie, tale fondamentale principio – che, da tempo e reiteratamente, viene affermato anche dai giudici amministrativi<sup>100</sup> – non è stato rispettato nel caso in esame anche in ordine

---

<sup>100</sup> “il principio di chiarezza e completezza nelle comunicazioni pubblicitarie si impone fin dal primo contatto con il consumatore, con la conseguenza che il rinvio a ulteriori fonti di informazione, tra l’altro di consultazione solo eventuale, non consente di sanare ex post l’inadempimento dell’onere informativo imposto all’operatore” (Consiglio di Stato, sez. VI, 12 marzo 2020, n. 01751). E ancora “ai fini del riscontro di eventuali profili di scorrettezza delle informazioni presenti in un messaggio pubblicitario, il contenuto e le modalità di rappresentazione del prodotto vanno rapportate agli standard di chiarezza, completezza e percepibilità degli elementi rilevanti del bene oggetto di vendita, la cui conoscenza appaia indispensabile per una scelta commerciale consapevole. Al fine di evitare che i consumatori siano indotti in errore nella formulazione dell’offerta di vendita devono, quindi, essere messe in atto tutte quelle accortezze utili al predetto scopo, nella considerazione che la rappresentazione grafica e testuale dei messaggi, laddove non renda di agevole percezione talune informazioni (in quanto rese con scarsa evidenza grafica a fronte della enfattizzazione di altri elementi), ben può essere ricondotta al paradigma normativo delle pratiche commerciali scorrette, finalizzato alla tutela della libertà del consumatore di autodeterminarsi al riparo da ogni possibile influenza, anche indiretta, che possa incidere sulle sue scelte economiche. L’onere di completezza e chiarezza informativa imposto dalla normativa di settore ai professionisti richiede, in sostanza, alla stregua del canone di diligenza, che ogni comunicazione ai consumatori rappresenti i caratteri essenziali di quanto la stessa mira a reclamizzare. Sotto tale profilo ad integrare una pratica commerciale scorretta ai sensi del Codice del consumo può rilevare ogni omissione informativa che, se del caso combinandosi con la enfattizzazione di taluni elementi del servizio offerto, renda non chiaramente percepibile il reale contenuto ed i termini dell’offerta o del prodotto, inducendo in tal modo in errore il consumatore e condizionandolo nell’assunzione di comportamenti economici che altrimenti non avrebbe adottato (...) per pacifica giurisprudenza il principio di chiarezza e completezza nelle comunicazioni pubblicitarie si impone fin dal primo contatto o <<aggancio>> con il consumatore che deve essere posto nelle condizioni di poter valutare l’offerta economica nei suoi elementi essenziali al fine di percepirne con

ad altre caratteristiche economiche dell'offerta energetica e nell'ambito dei diversi canali utilizzati per la diffusione promozionale.

62. Si fa riferimento, in particolare, all'omessa indicazione o all'indeterminatezza di altre voci di costo, pure liberamente fissate dall'impresa, comunque concorrenti all'esborso complessivo gravante sul contraente per effetto dell'adesione alle offerte proposte da Argos dal 2018 e fino al mese di novembre 2020, come, in primo luogo, le "CCR" e "QGT": in particolare, la mancata indicazione della "natura" e dell'importo di tali componenti in seno alle CGF, hanno impedito ai consumatori<sup>101</sup> di comprendere in via agevole e, soprattutto, immediata l'incidenza di tale componente sulla spesa complessiva al fine di un'opzione consapevole dell'offerta in questione.

63. La predetta modalità comunicativa è stata adottata anche con riferimento all'indicazione del *deposito cauzionale*, posto che il Professionista ha ommesso di specificarne l'entità nella documentazione contrattuale, salvo un richiamo alla regolazione dell'ARERA<sup>102</sup>.

64. Analoghe valutazioni possono effettuarsi in riferimento agli oneri ulteriori ("*quota fissa di 0,90 euro/mese*" e costi di *gestione amministrativa* in misura "*non superiore a dieci euro mensili per ogni punto prelievo*"), succintamente menzionati nelle CGF e sostanzialmente privi di una causale specifica. Dalle evidenze agli atti è infatti emerso che l'opacità di tali informazioni – che non è stata affatto fugata dalle argomentazioni difensive rese da Argos sul punto – ha permesso e comportato, come si è visto *supra*, l'acquisizione di ingenti importi correlati ai suddetti oneri ulteriori.

65. Da ultimo, l'ingannevolezza delle informazioni rese da Argos si rende evidente anche laddove, nella diffusione promozionale, è stata costantemente enfatizzata la natura permanente dello sconto ("*per sempre*") a fronte, invece, dei limiti di durata dell'offerta e della possibilità di modifiche unilaterali alle condizioni economiche come palesati solo in seno alle CGF.

66. A tale riguardo, la previsione di cui alle CGF adottate da Argos – dal 2018 e fino al mese di novembre 2020 – inerente alle modalità di comunicazione delle variazioni unilaterali o di rinnovo delle condizioni economiche contrattuali, tramite il mero documento di fatturazione, sono risultate insufficienti, incomplete, nonché non conformi allo *standard* di diligenza attendibile da un professionista del settore, oltre che, come

---

chiarezza la portata e poter conseguentemente operare una consapevole scelta economica (*ex multis, Cons. Stato, sez. VI, 30 novembre 2020, n. 7566*)). (Tar Lazio, sez. I, 15 giugno 2021, n. 07161).

<sup>101</sup> Come ha rappresentato lo stesso denunciante (doc. prot. n. 59032 del 27.07.2020).

<sup>102</sup> Mediante, come si è visto, mero rinvio alla Delibera n. 200/99 di ARERA.



evidenziato da ARERA nel proprio parere, non in linea con quanto previsto anche dalla vigente regolazione.

67. Va, in particolare, osservato che si tratta di modifiche che incidono in maniera sostanziale nella declinazione del rapporto di consumo instauratosi con il Professionista al momento della sottoscrizione dell'offerta di fornitura: il cliente, pertanto, non è stato posto nella condizione di essere adeguatamente allertato sull'eventuale rilevanza delle modifiche prospettate (per via della comunicazione indistinta assieme ai dati di fatturazione all'interno della bolletta) proprio in merito a quegli elementi (*i.e.* le caratteristiche economiche) che lo hanno determinato alla conclusione del contratto. A ciò si aggiunge anche una tempistica di *preavviso* incongrua (ed inferiore a quella reputata adeguata dalla stessa regolazione), al fine di consentire al cliente di effettuare opzioni commerciali conseguenti, ivi compresa la possibilità valutare uno *switching*, senza oneri, in caso di mancata accettazione delle stesse modifiche.

Anche sotto tale profilo, il comportamento si pone in contrasto con gli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

### ***La pratica commerciale sub B)***

68. Dal 2018 e fino al mese di novembre 2020, il Professionista ha previsto a carico dei clienti un onere (*costo gestione pratica amministrativa*) direttamente collegato alla cessazione del rapporto di somministrazione *per qualsiasi causa*.

L'assunto emerge inequivocabilmente dal dato testuale delle CGF allora adottate dalla Società<sup>103</sup>.

69. Quanto alle cd. *penali* per recesso anticipato dal contratto, sebbene Argos sostenga di non averle mai applicate ai clienti di piccole dimensioni e microimprese, si evidenzia che le (medesime) CGF che disciplinavano il rapporto di fornitura per gli utenti domestici e non domestici, prevedevano per tutti i clienti – indipendentemente dalla relativa dimensione e tipologia, domestica/business – l'applicazione di un costo (pari a 50 euro Iva esclusa) per la *gestione della pratica amministrativa*, riservando alla Società ampia discrezionalità circa la possibilità di applicare tale onere a tutti gli utenti e non solo alla utenza non domestica.

---

<sup>103</sup> Art. 6 CGF/Gas e art. 8 delle CGF/energia elettrica per quanto attiene alla prevista "penale" per recesso.

70. Al riguardo, il comportamento di Argos consistente nella previsione di tali oneri in caso di cessazione contrattuale, integra una pratica commerciale connotata da profili di evidente aggressività stante l'indebito condizionamento che la previsione di tali oneri comporta per il consumatore. Infatti l'applicazione di costi ulteriori e non dovuti limita considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio, inducendolo ad assumere una decisione commerciale che non avrebbe altrimenti preso. Il medesimo comportamento è tale, altresì, da determinare ostacoli all'esercizio dei diritti spettanti ai consumatori come, nel caso specifico, quello di risolvere il contratto senza oneri: pertanto tale condotta si pone in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

71. Tale condotta risulta, peraltro, in contrasto anche con la disciplina regolatoria richiamata nel parere dell'ARERA, in base alla quale è fatto divieto ai fornitori energetici di applicare ai clienti di piccole dimensioni/*domestici* oneri ulteriori proprio a titolo di *penali da recesso*<sup>104</sup>.

72. È riconducibile alla pratica commerciale *sub B)* anche la distinta condotta del Professionista consistente nella previsione ed addebito ai clienti dei cd. *oneri di postalizzazione* per l'ipotesi di preferenza dell'utente per l'invio di fatture cartacee.

73. Argos ha applicato oneri connessi all'invio della bolletta "*in formato cartaceo via posta ordinaria/prioritaria*", come risulta dai riscontri forniti dalla Società e relativi alla quantificazione di tali addebiti, riconducibili al *servizio di gestione documentale/amministrativa*<sup>105</sup> – *supra* più analiticamente riportati – effettivamente applicati all'utenza nel periodo considerato.

74. Proprio alla luce del dato testuale dell'art. 13 CGF energia elettrica ("*Le fatture potranno essere inviate al cliente in formato cartaceo via posta ordinaria o tramite mail. Con riferimento al servizio di gestione documentale /amministrativo il Fornitore si riserva di addebitare al cliente un importo fino a 9 euro Iva esclusa per singola bolletta*"), a nulla vale quanto affermato dalla società nella propria memoria difensiva circa il fatto che Argos non avrebbe mai addebitato spese alla propria clientela per la spedizione delle bollette. Infatti, gli oneri relativi al *servizio di gestione documentale/amministrativa*", risultano logicamente collegati all'invio della fattura in formato cartaceo, come si desume dalla lettura della disposizione citata.

---

<sup>104</sup> Cfr. Del. ARERA 783/2017/R/com, All. 2, art. 6, co. 5.

<sup>105</sup> Cfr. art. 13 delle CGF/energia elettrica.

75. Alla luce di quanto sopra esposto, è evidente come Argos abbia previsto e applicato *oneri di postalizzazione* a numerosi consumatori, essendo ben consapevole – come emerge dalle stesse difese – del loro carattere indebito, ai sensi della vigente regolazione settoriale. Anche tale distinto comportamento – unitamente alla previsione di oneri in caso di cessazione contrattuale - integra un'unica pratica commerciale connotata da profili di aggressività stante l'indebito condizionamento che la previsione di tali addebiti comporta per il consumatore. È evidente, infatti, che il pagamento delle fatture tramite bollettino postale rappresenta un vantaggio per alcuni clienti, in quanto consente un più efficace controllo dell'importo di ciascuna bolletta nonché di scegliere liberamente la data per il pagamento. La previsione di un costo ulteriore per l'utente, connesso alla spedizione della fattura, oltre a imporre allo stesso un onere non dovuto, incide proprio sulla libertà di scelta del consumatore e determina, nel comportamento di questi, un indebito condizionamento inducendolo a sopportare un onere improprio ovvero ad optare per una modalità di pagamento meno favorevole e che diversamente non avrebbe scelto.

76. Pertanto, anche la previsione e l'addebito di oneri per l'invio delle fatture e per il pagamento delle stesse tramite bollettino postale, posti in essere da Argos fino al mese di novembre 2020, configura una pratica commerciale aggressiva in contrasto con gli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

77. Si rileva, peraltro, come la previsione degli *oneri di postalizzazione* da parte dei Fornitori energetici contrasti anche con la regolazione settoriale<sup>106</sup>, richiamata da ARERA nel proprio parere, la quale ha affermato, sul caso specifico all'esame, che: *“La formulazione della suddetta previsione contrattuale<sup>107</sup> (...) presenta elementi di ambiguità tali da consentire al Professionista la possibilità di applicare arbitrariamente oneri di postalizzazione riconducendoli alla voce generica, ed indistinta, dei <<corrispettivi del servizio di gestione documentale/amministrativo>>, non risultando peraltro tali corrispettivi riferiti ad altre prestazioni se non a quella – riportata nel periodo immediatamente precedente – consistente nell'invio al cliente di fatture cartacee”*.

---

<sup>106</sup> Cfr. D.lgs. 102/14, artt. 9 e 16 e Del. ARERA 555/2017/R/Com, art. 10, c. 5.

<sup>107</sup> *“Le fatture potranno essere inviate al Cliente in formato cartaceo via posta ordinaria/prioritaria o tramite mail. Con riferimento al servizio di gestione documentale/amministrativa, il Fornitore si riserva di addebitare al cliente un importo fino a € 9,00, Iva esclusa, per singola bolletta, importo che potrà essere in qualsiasi momento aggiornato in conformità ad eventuali variazioni di costo subite e subende da parte del Fornitore”*.

78. L'aggressività di entrambe le condotte poste in essere da Argos, qui esaminate, rimarca infine anche in ragione dell'elevata asimmetria informativa esistente tra Professionista e consumatore dovuta all'estrema complessità della regolazione che contraddistingue i mercati dell'energia e del gas naturale: proprio l'asimmetria informativa e lo squilibrio contrattuale tra le parti, che ordinariamente connota tali mercati, espongono maggiormente l'utente domestico o la microimpresa ai condizionamenti da parte dell'impresa, in virtù di una conoscenza attenuata, da parte dei primi, delle specificità della regolazione, ampiamente richiamate da ARERA nel proprio parere.

### ***La condotta sub C)***

79. Infine, l'ulteriore comportamento consistente nell'individuazione, in seno alle CGF/energia elettrica e gas praticate da Argos, del foro deputato alla risoluzione delle controversie con i consumatori in quello ove la Società ha sede legale, integra la violazione – a partire dal 2018 e fino al mese di novembre 2020 - dell'art. 66-*bis* del Codice del Consumo atteso che, per le medesime controversie, tale norma stabilisce espressamente la competenza territoriale inderogabile del “*giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato*”. A fronte del dato testuale – e senza ulteriori specifiche – delle clausole sul punto già adottate dal Professionista (artt. 26 delle CGF/Gas e art. 22 CGF Energia elettrica), non possono evidentemente condividersi, al riguardo, le osservazioni difensive della Società che, a sostanziale “esimente” del proprio operato, invoca la concreta “inefficacia” delle suddette prescrizioni verso i consumatori-utenti, a motivo del carattere di “nullità di protezione” che travolge le clausole abusive in base al disposto degli artt. 33, comma 2, e 36 del Codice del consumo.

## **VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

80. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 di euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

81. In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

82. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

83. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame: della i) dimensione economica del Professionista; ii) dell'ampia diffusione della pratica commerciale che nel caso di specie è idonea a ledere i diritti di tutti i clienti di Argos e dell'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori.

84. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che:

- la pratica commerciale *sub A* è stata posta in essere dal 2018 e fino al mese di novembre 2020 in esito all'introduzione di una versione aggiornata delle CGF – unica per gas ed energia elettrica – ove, nel rinviare alle CTE dedicate alle singole offerte per il dettaglio delle relative caratteristiche economiche<sup>108</sup> – sono stati definiti gli oneri ulteriori e diversi da quelli di commercializzazione e sono stati dettagliati gli importi pretendibili a titolo di *deposito cauzionale*. Inoltre, dalla medesima data è stata abbandonata la sottoscrizione di contratti *via teleselling* e sono stati, altresì, modificati i contenuti delle campagne promozionali su tutti i supporti in atto utilizzati, da allora incentrate esclusivamente su attività e marchio aziendali senza alcun riferimento specifico alle singole offerte energetiche. Inoltre, in base all'entrata in vigore delle aggiornate CGF (art. 18), sono stati modificati modalità e tempi di comunicazione alla clientela di eventuali variazioni di clausole contrattuali/condizioni economiche. Limitatamente, poi, alle modalità informative sugli oneri di commercializzazione, la medesima pratica *sub A*) è stata posta in essere dal 2018 e fino al mese di aprile 2021 in

---

<sup>108</sup> Come illustrato *supra*, dal mese di novembre 2020, il Professionista ha integrato la documentazione del plico contrattuale da consegnare al cliente all'atto della sottoscrizione dell'offerta nonché allocato in un documento a parte, distinto dalle CGF, le condizioni economiche delle singole offerte.



esito all'introduzione di una versione separata e aggiornata delle condizioni economiche delle offerte ora in diffusione;

- la pratica commerciale sub B) è stata posta in essere dal 2018 fino al mese di novembre 2020, momento in cui, in base all'entrata in vigore delle aggiornate CGF (artt. 6 e 13), il Professionista ha rimosso la previsione e l'applicazione di addebiti alla clientela domestica di sostanziali *penali di recesso ed oneri di postalizzazione*;

- la condotta sub C) è stata posta in essere dal 2018 fino al mese di novembre 2020, allorquando, in base all'entrata in vigore delle aggiornate CGF (artt. 23), il foro stabilito per dirimere le controversie con il consumatore è stato fissato in quello del domicilio dello stesso.

85. Con riguardo alla pratica commerciale *sub A)*, nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto della dimensione della Società<sup>109</sup>; della specificità del settore, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al Professionista; della modalità di diffusione dell'offerta realizzata anche attraverso il sito *internet*, strumento suscettibile di raggiungere una molteplicità di consumatori; dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante - e in fatto derivato - ai consumatori dall'applicazione di oneri non chiaramente indicati oppure indebiti<sup>110</sup>.

86. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad Argos S.r.l. nella misura base di 1.000.000 (un milione) di euro che si riduce a 800.000 (ottocentomila) euro, tenuto conto che il Professionista ha adottato, già nel corso del procedimento, alcune misure che hanno portato, oltre alla cessazione dell'infrazione, al contenimento del pregiudizio da essa arrecato.

87. Con riguardo alla pratica commerciale *sub B)*, nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto della dimensione della Società; della specificità del settore, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista; altresì, dell'indebito condizionamento derivante dalla previsione di costi

---

<sup>109</sup> Argos ha una posizione consolidata nello specifico settore di mercato e, come indicato all'inizio, il fatturato per l'anno 2019 è stato pari a circa 78 milioni di euro, in crescita rispetto all'anno precedente.

<sup>110</sup> Si richiama, quanto illustrato più analiticamente *supra*, sub parte II, n. 2), circa l'entità degli oneri determinati da Argos come addebitati agli utenti nel periodo oggetto del presente procedimento e, ad es.: [5.000.000-10.000.000] euro a titolo di "CCR+QGT"; [500.000-1.000.000] euro a titolo di "oneri fissi di gestione 0,9 euro/mese"/servizi elettrici; [5.000.000-10.000.000] euro a titolo di "QVD+quota fissa 0,9 euro/mese"/gas; [100.000-500.000] euro nonché [100.000-500.000] euro a titolo di *deposito cauzionale*, rispettivamente per le forniture elettriche e per le forniture di gas naturale.

aggiuntivi non dovuti dai consumatori, collegati allo *switching* o all'opzione di servizi e modalità di pagamento alternativi<sup>111</sup>.

88. Alla luce di quanto esposto, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad Argos S.r.l. nella misura di 1.500.000 (unmilione cinquecentomila) euro che si riduce a 1.200.000 (unmilione duecentomila) euro, tenuto conto che il Professionista ha adottato, già nel corso del procedimento, alcune misure che hanno portato, oltre alla cessazione dell'infrazione, al contenimento del pregiudizio da essa arrecato.

89. Con riguardo alla condotta *sub C*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto della dimensione della Società; della specificità del settore, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa e contrattuale rispetto al professionista e della rilevanza, per il primo, dell'informazione relativa alla corretta instaurazione del procedimento in caso di controversia con la Società.

90. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad Argos S.r.l. nella misura di 200.000 (duecentomila) euro che si riduce a 160.000 € (centosessantamila euro), tenuto conto che il Professionista ha adottato, già nel corso del procedimento, alcune misure che hanno portato, oltre alla cessazione dell'infrazione, al contenimento del pregiudizio da essa arrecato.

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub A*) risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto idonea, mediante prospettazione ingannevole od omissione di informazioni rilevanti in merito al prezzo e alla convenienza economica dell'offerta pubblicizzata nonché all'entità del deposito cauzionale ed altresì alle modalità/tempistiche di comunicazione di eventuali variazioni contrattuali/condizioni economiche, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal Professionista;

---

<sup>111</sup> Si richiama, quanto illustrato più analiticamente *supra*, sub parte II, n. 2), circa l'entità degli oneri determinati da Argos come applicati agli utenti nel periodo oggetto del presente procedimento e, in particolare, gli addebiti per il "servizio di gestione documentale/amministrativo" - pari a [1.000.000-5.000.000] euro e [1.000.000-5.000.000] euro per le forniture rispettivamente, di gas naturale e di energia elettrica - nonché i distinti "oneri di gestione documentale" pari a [2.000.000-6.000.000] euro.

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub B)* risulta scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto idonea a ingenerare un indebito condizionamento in esito alla previsione ed applicazione di oneri indebiti, creando ostacoli all’esercizio di diritti post-vendita;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub C)* viola l’art. 66-*bis* del Codice del Consumo in quanto idonea, mediante indicazione erronea del foro competente alla risoluzione delle controversie con i consumatori, ad incidere sull’esercizio dei diritti di difesa del consumatore medesimo.

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere da Argos S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, posta in essere da Argos S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione;

c) che la condotta descritta al punto II, lettera C), del presente provvedimento, posta in essere da Argos S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione dell’art. 66-*bis* del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione;

d) di irrogare ad Argos S.r.l., per la violazione accertata *sub* lettera a) una sanzione amministrativa pecuniaria di 800.000 €(ottocentomila euro);

e) di irrogare ad Argos S.r.l., per la violazione accertata sub lettera b), una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.200.000 € (unmilione duecentomila euro);

f) di irrogare ad Argos S.r.l., per violazione accertata *sub* lettera c) una sanzione amministrativa pecuniaria di 160.000 € (centosessantamila euro).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, 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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. *b*), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*