



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 luglio 2021;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

VISTA la comunicazione pervenuta in data 19 novembre 2020, successivamente integrata in data 23 febbraio e 8 marzo 2021, con la quale la società Audax Energia S.r.l. ha presentato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTI i propri provvedimenti del 12 gennaio, 30 marzo e 18 maggio 2021, con i quali, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per esigenze istruttorie, nonché per la valutazione degli impegni proposti dal professionista da ultimo in data 8 marzo 2021, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

## I. LE PARTI

1. La società Audax Energia S.r.l. (di seguito anche Audax o il Professionista), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo. Audax è attiva nella fornitura dei servizi di energia elettrica e gas anche attraverso il proprio sito web <https://www.audaxenergia.it/>.

2. Le associazioni di consumatori Assoutenti e CODICI Onlus, in qualità di segnalanti.

## II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e le segnalazioni di alcuni consumatori, il professionista eroga servizi di energia elettrica e/o gas proponendo ai consumatori diverse offerte commerciali<sup>1</sup>.

Dall'analisi della documentazione contrattuale e promozionale, nonché degli *script* di vendita, riguardanti le suddette offerte commerciali – proposte nel periodo da luglio 2019 ad aprile 2020 – emergevano diversi elementi di criticità, in termini di trasparenza informativa, relativamente alla indicazione delle condizioni economiche di fornitura ivi previste.

4. Con specifico riferimento, ad esempio, all'offerta denominata “*Luce Family*”, relativa alla fornitura di energia elettrica, risultava che il professionista applicava un prezzo dell'energia inclusivo degli oneri di commercializzazione senza, tuttavia, esplicitare l'entità degli stessi, se non mediante un richiamo alla delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente – ARERA – del 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel e ss.mm.ii. In particolare, le Condizioni Tecnico-Economiche (di seguito “CTE”) prevedevano che: “*a copertura dei costi di commercializzazione dell'energia elettrica sarà fatturato il prezzo di commercializzazione vendita (PCV), espresso in €/punto di prelievo/anno, di cui alla Delibera ARERA 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel e ss.mm.ii pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 20 luglio 2012 (TIV).*”

5. Analogamente, con riferimento all'offerta denominata “*Luce Gas*”,

---

<sup>1</sup> Cfr. risposta alla richiesta di informazioni del 21 aprile 2020, prot. n. 0033943.

relativa alla fornitura di gas naturale, risultava che il professionista applicava un prezzo del gas inclusivo degli oneri di commercializzazione senza, tuttavia, esplicitare l'entità degli stessi, se non mediante un richiamo alla delibera dell'ARERA ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii. In particolare, le CTE prevedevano una *“Quota Vendita al dettaglio”*, il cui valore è *“determinato periodicamente dell'ARERA (Del. ARERA ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii. (TIVG)”*.

**6.** Inoltre, con riferimento alla fornitura di energia elettrica, oltre al *“prezzo commercializzazione vendita”* – PCV – come già descritto in precedenza, nelle CTE era indicata un'ulteriore voce di costo denominata, similmente, *“costi di commercializzazione (CC)”*<sup>2</sup>.

**7.** Gli *script* di vendita utilizzati dal professionista nei casi di conclusione di contratti a distanza indicavano l'esistenza di un *“corrispettivo di commercializzazione vendita -CC-”* (...). *“pari ad [xxx] euro/kWh o [xxxx] €/Smc+IVA”*, con l'ulteriore specificazione, per l'operatore di *teleselling*, che gli importi sono *“da rivedere ogni volta che vengono modificate le CTE”*.

**8.** Nell'ambito del materiale promozionale relativo alle offerte *“Luce Family”* e *“Gas Family”*, diffuso via *Internet*, non si rinveniva alcun riferimento agli oneri di commercializzazione, in quanto l'enfasi pubblicitaria riguardava unicamente il prezzo della sola componente energia o della materia prima gas (IVA e imposte escluse).

**9.** Oltre al prezzo di commercializzazione e vendita – PCV – e agli ulteriori *“costi di commercializzazione”*, le CTE prevedevano un ulteriore onere che, con riferimento alla fornitura di energia elettrica, era rappresentato dal *“costo adeguamento profilo”* (CAP), definito come una *“quota a copertura degli oneri sostenuti dal fornitore per l'adeguamento del profilo del cliente, pari a 0 €/kWh”*<sup>3</sup>.

**10.** Il professionista, inoltre, applicava, in aggiunta alle voci di costo summenzionate, un ulteriore onere definito *“corrispettivo fisso di gestione energetica”*, in assenza di ulteriori informazioni idonee alla comprensione della corrispondente attività sottesa all'applicazione dello stesso<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> Tale voce di costo è definita come una *“quota relativa ai costi della gestione della vendita al dettaglio dell'operatore, anche in assenza di consumo, qualunque sia la potenza impegnata, pari ad 0,250€/POD/giorno (91,25 €/POD/anno)”*.

<sup>3</sup> I costi di commercializzazione (CC) unitamente al costo adeguamento profilo (CAP) erano indicati nelle CTE distintamente rispetto al *“prezzo di commercializzazione e vendita” -PVC-*.

<sup>4</sup> In particolare, le CTE evidenziando evidenziavano che *“il Cliente è tenuto per i soli primi 12 mesi di fornitura a corrispondere un corrispettivo fisso di gestione energetica espresso in €/PdP/anno, calcolato in misura pari a 0,10 €/kWh applicato ai primi 1.200 kWh consumati indipendentemente dall'effettivo prelievo”*,

Peraltro, le CTE prevedevano che *“qualora la fornitura sia [fosse] cessata prima del decorso di 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura, la parte residua annua del suddetto corrispettivo [“corrispettivo fisso di gestione energetica”] non fatturato, sarà [sarebbe stato] addebitato al cliente nella fattura di chiusura”*.

**11.** Con riferimento, invece, alla fornitura di gas naturale, nelle CTE era previsto che il professionista applicasse, in aggiunta agli oneri relativi alla quota vendita dettaglio QVD, i *“costi di gestione amministrativa -CGA-”*, pari a 0,1315 €/PDR/giorno (Euro 48,00 per punto di riconsegna/anno).

Analogamente a quanto già evidenziato per la fornitura di energia elettrica, il professionista applicava, anche per la fornitura di gas naturale, le voci di costo denominate *“costo adeguamento profilo” – CAP –*, pari a 0,01605 €/Smc, e il *“corrispettivo fisso di gestione energetica -CFGE-”*, per il quale era previsto che *“il Cliente è [era] tenuto per i soli primi 12 mesi di fornitura a corrispondere un corrispettivo fisso di gestione energetica espresso in €/PdP/anno, calcolato in misura pari a 0,10 €/Smc applicato ai primi 1.200 Smc consumati indipendentemente dall’effettivo prelievo”*.

In caso di recesso anticipato, come anche per la fornitura di energia elettrica, *“qualora la fornitura [fosse] cessata prima del decorso di 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura, la parte residua annua del suddetto corrispettivo non fatturato, [sarebbe stato] addebitato al cliente nella fattura di chiusura”*.

**12.** Per quanto concerne il materiale promozionale, si evidenzia che il professionista enfatizzava, quale caratteristica principale dell’offerta commerciale esaminata, il *prezzo bloccato* della componente energia, per 12 mesi, e lo sconto, sottoforma di *bonus fedeltà*, sottacendo l’esistenza di ulteriori oneri aggiuntivi previsti dalle offerte di energia elettrica e gas.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

#### ***1) L’iter del procedimento***

**13.** In relazione alla condotta sopra descritta, in data 8 ottobre 2020 è stato comunicato al professionista l’avvio del procedimento istruttorio n. PS11846. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società Audax Energia S.r.l. fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20,

21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto la mancanza di una informativa completa e trasparente, nell'ambito della documentazione contrattuale e del materiale promozionale, inerente alle condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas, avrebbe potuto configurare una pratica commerciale scorretta, caratterizzata da profili di ingannevolezza e/o omissività, in violazione degli artt. 21, 22, del Codice del Consumo. Tale inadeguata informativa avrebbe potuto altresì costituire una condotta non diligente, ai sensi dell'art. 20 del Codice del Consumo.

Inoltre, i restanti oneri addebitati nel corso del rapporto di fornitura, relativi a servizi non chiaramente indicati e definiti nella documentazione contrattuale, apparivano tali da condizionare indebitamente il consumatore ed indurlo al pagamento di somme non dovute in caso di recesso anticipato, o in mancanza di un'adeguata informativa o di un consenso esplicito alla sottoscrizione delle stesse, in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

**14.** Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, 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, in merito alle condotte oggetto di contestazione, con riferimento alle offerte commerciali proposte dal 2018 fino al primo semestre 2020.

**15.** In data 12 ottobre 2020 è pervenuta da parte della società un'istanza di accesso agli atti che si è svolto in data 2 novembre 2020.

**16.** In data 14 e 26 ottobre 2020, le associazioni di consumatori rispettivamente, CODICI e ASSOUTENTI hanno presentato un'istanza di partecipazione al procedimento ai sensi e per gli effetti dell'articolo 10, del Regolamento. In data 23 e 27 ottobre 2020 è stato comunicato alle stesse associazioni l'accoglimento delle suddette istanze.

**17.** In data 5 novembre 2020, la società Audax Energia ha fornito la risposta alla richiesta di informazioni formulata con l'avvio del procedimento ed ha presentato le proprie argomentazioni difensive.

**18.** In data 13 gennaio 2021 è stata comunicata alle Parti la proroga di 60 giorni del termine di conclusione del procedimento.

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

**20.** In data 31 marzo 2021 è stata comunicata alle Parti la proroga di 25 giorni del termine di conclusione del procedimento.

**21.** In data 7 maggio 2021 è pervenuto il parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

**22.** In data 18 maggio 2021 è stata disposta la proroga di ulteriori 30 giorni del termine di conclusione del procedimento.

**23.** In data 23 giugno 2021 è pervenuto il parere dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

## ***2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista***

**24.** Con nota pervenuta in data 19 novembre 2020, successivamente integrata in data 23 febbraio e 8 marzo 2021, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento.

**25.** In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva dell’8 marzo 2021 sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono quanto segue:

### ***Impegno n. 1***

*Modificare stabilmente le CTE (secondo il modello allegato sub doc. 1 alla presente proposta di impegni) prevedendo una unica voce relativa agli oneri di commercializzazione ed esplicitando il valore unitario degli stessi.*

In particolare:

(i) con riferimento alle offerte di energia elettrica sottoscritte dal 1° luglio 2019 dalle microimprese e dalla clientela domestica, Audax si impegna ad accorpare – e comunicare ai clienti – la Spesa per la Materia Energia comprensiva delle seguenti tre componenti:

- la componente Materia energia, espressa in quota energia (€kWh);
- la componente “Costi di dispacciamento”, a copertura dei costi dei servizi svolti da Terna S.p.A. (€kWh);
- la componente “Costi di Commercializzazione” (o CC) che sostituisce tutte le voci di costo contestate (PCV, CC e CFGE) ed accorpa tutti gli oneri ed attività sottesi a queste ultime;

(ii) con riferimento alle offerte di gas naturale, sottoscritte dal 1° luglio 2019 dalle microimprese e dalla clientela domestica, Audax si impegna ad accorpare – e comunicare ai clienti - la Spesa per la Materia Gas Naturale in due componenti:

- la componente Materia sas naturale, espressa in €/Smc;
- la componente “Costi di Commercializzazione” (o CC) che sostituisce tutte le voci di costo contestate (QVD, CGA e CFGE) ed accorpa tutti gli oneri ed attività sottesi a queste ultime.

Nel rispetto dell’art. 13 del Codice di Condotta Commerciale (Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/com), le modifiche di cui ai precedenti punti (i) e (ii) saranno comunicate ai clienti che abbiano già sottoscritto una offerta di gas naturale o energia elettrica, entro un mese dall’accettazione del presente impegno, e diventeranno efficaci decorsi tre mesi dalla relativa comunicazione, fatta espressamente salva la facoltà per i clienti di:

- a) recedere dal contratto senza dover sostenere alcun costo o;
- b) essere fornito dalla medesima Audax alle condizioni economiche e contrattuali del servizio di tutela o, ancora;
- c) sottoscrivere a titolo completamente gratuito, una delle altre offerte commerciali del mercato libero di Audax.

### ***Impegno n. 2***

*Mettere a disposizione del cliente microimpresa, unitamente alle CTE, un documento (di volta in volta predisposto secondo il modello allegato sub doc. 5) che individui la stima della spesa annua, escluse le imposte, che il consumatore potrebbe affrontare con la sottoscrizione dell’offerta.*

### ***Impegno n. 3***

*Entro 6 mesi dall’accettazione della presente proposta di Impegni, restituire alle microimprese (indicate nel doc. 6 allegato alla presente proposta di impegni [...]) che hanno sottoscritto un’offerta nel periodo 1° gennaio 2018 - 31 dicembre 2019 il corrispettivo QVD già addebitato nell’ammontare indicato nel doc. 6 allegato alla presente proposta di impegni.*

In particolare, Audax si impegna a restituire alle microimprese di cui sopra gli importi addebitati a titolo di QVD (indicati nel doc. 6 allegato alla proposta di impegni):

- mediante conguaglio con gli importi relativi ai consumi che saranno eventualmente addebitati con la fattura di periodo o con la fattura di chiusura;

- nel caso in cui Audax Energia non debba emettere nei confronti dei clienti interessati ulteriori fatture relative alla fornitura, mediante assegno bancario. Dalla data di accettazione della presente proposta di Impegni, Audax si impegna altresì a non richiedere la componente QVD alle microimprese che hanno sottoscritto un'offerta nel periodo 1° gennaio 2018 – 31 dicembre 2019.

#### ***Impegno n. 4***

*Eliminare stabilmente la componente di voce CAP da tutte le offerte di energia elettrica e gas naturale sottoscritte dai clienti (domestici e microimprese) dal 1° luglio 2019. Tale comunicazione sarà inviata ai predetti clienti entro un mese dall'accettazione del presente impegno e nel rispetto dell'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale.*

#### ***Impegno n. 5***

*Garantire, a tempo indeterminato, che in qualsiasi nuova offerta commerciale proposta da Audax, sarà esclusa la previsione di voci di costo che non siano giustificate da una corrispondente attività sottesa alla loro previsione.*

*Garantire, a tempo indeterminato, che, ove in aggiunta alla fornitura di energia e gas il professionista proponga ai consumatori altri vantaggi, siano indicati chiaramente (nella documentazione contrattuale e nei messaggi promozionali) eventuali oneri associati alla fruizione dei beni e servizi promossi.*

#### ***Impegno n. 6***

*Entro 6 mesi dall'accettazione della presente proposta di Impegni, completare la restituzione della quota del conguaglio del Corrispettivo Fisso di Gestione Energetica (nell'ammontare indicato nel doc. allegato sub 7 [...]) addebitata da Audax in fase di recesso anticipato, nel periodo 24 luglio 2019 – 1° ottobre 2020, ai clienti (indicati nel doc. 7 allegato) che abbiano esercitato il diritto di recesso prima del decorso dei primi 12 mesi di fornitura.*

Tali importi saranno restituiti come segue:

- mediante conguaglio con gli importi relativi ai consumi che saranno eventualmente addebitati con la fattura di periodo o con la fattura di chiusura;
- nel caso in cui Audax Energia non debba emettere nei confronti dei clienti interessati ulteriori fatture relative alla fornitura, mediante assegno bancario.

### ***Impegno n. 7***

Modificare il proprio materiale promozionale indicando (secondo i modelli di cui al *link* <https://bit.ly/2ZCwqWH> che saranno pubblicati e resi accessibili ai consumatori solo all'esito della eventuale accettazione degli impegni), contestualmente e con adeguata evidenza grafica:

- il prezzo delle diverse componenti della Spesa per la Materia Energia e della Spesa
- per la Materia Gas Naturale (ad esempio, gli oneri di commercializzazione);
- tutti gli altri oneri/componenti che concorrono al computo del prezzo finale compresi gli oneri e le componenti che dovessero essere discrezionalmente introdotti da Audax in aggiunta a quelli previsti dalla regolamentazione di settore;
- ove siano determinabili *ex ante*, il valore unitario di tali oneri/componenti e la loro percentuale di incidenza sul prezzo di vendita finale e l'eventuale presenza di sconti, precisando la componente di costo cui tali sconti si riferiscano.

Audax si impegna ad applicare tali modifiche:

- a tempo indeterminato, a tutte le offerte di energia elettrica e gas naturale che saranno promosse da Audax a far data dall'accettazione degli Impegni;
- a tutto il materiale promozionale attraverso il quale Audax veicolerà le proprie offerte commerciali di energia elettrica e gas naturale, indipendentemente dal mezzo di comunicazione a tal fine utilizzato.

### ***Impegno n. 8***

*Modificare gli script di vendita destinati agli operatori di call center per la vendita di servizi di fornitura di energia elettrica e gas di Audax mediante attività di teleselling secondo i modelli allegati sub doc. 3 alla presente Proposta di Impegni.*

*In aggiunta alle “Norme Comportamentali specifiche” allegare ai contratti di agenzia sottoscritti con Audax per la promozione e vendita di servizi di fornitura di energia elettrica e gas mediante attività porta a porta, quest’ultima si impegna a consegnare alle singole agenzie di vendita le istruzioni (script D2D) allegare alla presente sub doc. 4.*

### ***Impegno n. 9***

*Affidare ad un soggetto terzo le attività di audit della corretta esecuzione degli Impegni ed a trasmettere all’Autorità un report allo scadere dei 12 mesi dalla data di accettazione degli Impegni.*

## **IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

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

**27.** Con parere pervenuto in data 7 maggio 2021, la suddetta Autorità ha preliminarmente considerato che, con riferimento al caso di specie, i mezzi di comunicazione utilizzati (*Internet* e *teleselling*), in relazione al servizio offerto dal professionista, 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; pertanto, l’Autorità ha ritenuto che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, il *teleselling* e *Internet* siano strumenti idonei a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto del procedimento.

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

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

**29.** In data 14 maggio 2021, ARERA ha chiesto una proroga di 30 giorni del termine entro il quale presentare il proprio parere.

**30.** In data 18 maggio 2021, il Collegio ha preso atto della richiesta di trasmettere il parere relativo al procedimento in oggetto entro la data del 23 giugno 2021.

**31.** Con parere pervenuto in data 23 giugno 2021, la suddetta Autorità ha preliminarmente rappresentato le disposizioni regolatorie di interesse generale per la valutazione degli impegni attinenti, per quanto riguarda il caso di specie:

a) agli obblighi informativi nella fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura e ai termini e modalità di preavviso per le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali;

b) all'applicazione di penali in caso di recesso.

La predetta Autorità ha poi formulato specifiche considerazioni sui singoli impegni proposti dal Professionista.

### ***Il Codice di Condotta commerciale***

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

---

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

conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero.

Gli obblighi in capo ai venditori riguardano la fase precontrattuale e specifici aspetti della fase contrattuale, nell'ambito del rapporto che intercorre tra le parti in seguito alla stipula del contratto. Il Codice di condotta commerciale, di cui si richiamano di seguito, in estrema sintesi le principali disposizioni, prevede che i venditori forniscano in modo trasparente, completo e non discriminatorio le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottino ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte.

*Il testo vigente (fino al 30 giugno 2021)*

**33.** Con specifico riferimento alla fase precontrattuale il Codice di Condotta commerciale dispone che, qualora siano comunicate informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio, tali informazioni debbano uniformarsi a specifici criteri, di cui all'art. 5<sup>6</sup>.

Il Codice di Condotta commerciale regola inoltre, all'art. 6, anche i criteri di comunicazione delle informazioni relative alla spesa complessiva associata, qualora essa sia presentata ai clienti finali<sup>7</sup>.

Con specifico riferimento alla fase contrattuale, il Codice di Condotta commerciale prevede, tra l'altro, che il venditore ha l'obbligo di redigere i

---

<sup>6</sup> Più in particolare l'art. 5 prevede che:

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

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

<sup>7</sup> L'art. 6 dispone che:

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

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

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

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

contratti di fornitura in un linguaggio chiaro e comprensibile, con contenuti minimi obbligatori (artt. 10 e 11).

I corrispettivi fatturati ai clienti finali devono trovare specifico e adeguato riscontro all'interno delle Condizioni generali di fornitura o nelle Condizioni tecnico economiche dell'offerta e, nel caso di clienti domestici, tali voci devono essere riepilogate e correttamente inquadrare nella Scheda di confrontabilità<sup>8</sup>.

Il Codice di Condotta commerciale vigente disciplina anche, all'art. 13, i termini e le modalità di preavviso per la comunicazione, in forma scritta, di eventuali variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali da parte del venditore, con un preavviso non inferiore a 3 mesi<sup>9</sup>.

*Il nuovo testo (vigente dal 1° luglio 2021)*

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

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

Inoltre, dal 1° luglio 2021, il venditore assolve gli obblighi informativi preliminari alla sottoscrizione del contratto, fornendo al cliente finale, in

---

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

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

occasione della proposta e in ogni caso prima della conclusione del contratto di fornitura, la Scheda sintetica (di cui all'Allegato 4 al nuovo testo)<sup>10</sup>.

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

### ***La regolazione in materia di recesso***

**35.** Per quanto attiene alla fatturazione impropria di penali per il recesso o di oneri presentati in modo non trasparente, come nell'ipotesi delle penali per il recesso qualificate come oneri a copertura di costi sostenuti, o di servizi non richiesti asseritamente gratuiti, ARERA richiama la regolazione in materia di recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale per i clienti di piccola dimensione<sup>11</sup>.

Il termine di preavviso in coerenza con la durata del processo di *switching* – è stato ridotto a circa tre settimane - per tutti i clienti domestici e non domestici, consentendo quindi la possibilità che il recesso sia notificato dal venditore entrante entro il giorno 10 del mese precedente la data di cambio venditore. Nel caso in cui il diritto di recesso sia esercitato per cessazione della fornitura, il termine di preavviso non potrà invece essere superiore a 1 mese dal ricevimento, da parte del venditore uscente, della comunicazione di recesso.

La deliberazione in commento prevede, inoltre, espressamente che il diritto di recesso, esercitato nei termini di cui sopra, non possa essere sottoposto a penali né a spese comunque denominate e che eventuali clausole in tal senso devono considerarsi non apposte.

---

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

<sup>11</sup> Con la deliberazione 9 giugno 2016, 302/2016/R/COM, come da ultimo modificata dalla deliberazione 783/2017/R/COM, l'Autorità ha rivisto la previgente disciplina e allineato le tempistiche del recesso per cambio fornitore a quelle previste per lo *switching*. In particolare, l'invio della richiesta di *switching* al SII coincide con la comunicazione di recesso che il SII provvede a notificare al venditore uscente e per tale ragione, nel momento in cui il venditore entrante effettua la richiesta di *switching* al SII, la medesima vale anche come comunicazione di recesso per conto del cliente finale.

## ***Procedimenti sanzionatori avviati dall'ARERA***

**36.** ARERA ha infine rappresentato, con riguardo a procedimenti sanzionatori di competenza di ARERA, già conclusi, che Audax Energia S.p.A. ha presentato impegni che sono stati approvati e resi obbligatori.

## ***Considerazioni in relazione agli impegni proposti dal professionista***

**37.** ARERA ha svolto alcune considerazioni sulla proposta di impegni oggetto del parere, dando conto, pertanto, anche della compatibilità o meno della proposta stessa con gli impegni già approvati da parte della predetta Autorità.

**38.** In generale, ARERA ha ritenuto che gli impegni presentati dal Professionista non risultano incompatibili con la disciplina di settore, fermo restando l'obbligo, per la società di vendita, di rispettare le richiamate previsioni del Codice di Condotta commerciale che entreranno in vigore a far data dal 1° luglio 2021<sup>12</sup>.

**39.** In particolare, ARERA ha ritenuto idoneo l'impegno volto a restituire ai clienti la quota del conguaglio del "*corrispettivo fisso di gestione energetica*" addebitata agli stessi in caso di recesso anticipato. La predetta Autorità, inoltre, pur riconoscendo l'idoneità dell'impegno a ristorare i clienti della quota QVD impropriamente riscossa ha espresso alcune perplessità, in quanto sembrerebbe che "*il ristoro riguardi solo i clienti attualmente in fornitura e non anche i clienti cessati*", fornendo pertanto una tutela "*solo parziale*".

**40.** ARERA ha affermato, infine, che non si ravvisano incompatibilità degli stessi impegni con quelli già approvati da ARERA<sup>13</sup>.

## **VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

**41.** L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 8 ottobre 2020. In particolare, sotto il profilo della trasparenza informativa, l'impegno proposto, volto ad indicare

---

<sup>12</sup> ARERA ha fatto presente l'incoerenza delle modalità di prospettazione dei corrispettivi con i criteri, di cui all'art. 5 del Codice di condotta commerciale, che saranno in vigore dal 1° luglio 2021 (ad es. l'obbligo per i venditori di indicare i corrispettivi dovuti dai clienti finali per la prestazione del servizio nel loro valore unitario al lordo delle perdite di rete e di riportare i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa esclusivamente in euro/POD/anno o euro PDR/anno; l'obbligo di rispettare i criteri di redazione della Scheda sintetica).

<sup>13</sup> Cfr. deliberazione 286/2019/S/com.

l'entità degli oneri di commercializzazione e di tutti i restanti oneri che compongono la spesa per l'energia discrezionalmente applicati dal professionista, sia nel materiale contrattuale (CGF e CTE) sia negli *script* di vendita che nelle campagne promozionali, veicolate con qualsiasi mezzo, appaiono idonee ed adeguate a sanare le omissioni informative riscontrate in sede di avvio.

**42.** Più specificamente, è da valutarsi positivamente l'impegno del professionista, volto prevedere nelle CTE un'unica voce relativa ai costi connessi all'attività di commercializzazione, in modo da veicolare al cliente in maniera chiara e complessiva la spesa riconducibile a tale attività.

**43.** In tale contesto, altrettanto positivamente va valutato lo specifico impegno relativo alla rappresentazione delle informazioni economiche, nell'ambito del materiale promozionale, riguardante tutte le offerte presenti e future, coinvolgendo tutte le possibili modalità di comunicazione/promozione adottate dal professionista. A questo proposito, è altresì positivo il fatto che Audax abbia indicato che nelle campagne promozionali sarà attribuita pari evidenza grafica a tutte le componenti di costo che concorrono a formare il prezzo finale della fornitura. Tali misure non solo appaiono idonee ed adeguate a sanare le omissioni informative riscontrate in sede di avvio, ma contribuiscono a rendere più agevole per il consumatore la comprensione degli effettivi costi di fornitura, favorendo una scelta consapevole dell'offerta commerciale più adatta e conveniente alle proprie esigenze; in particolare, esse appaiono in grado di ridurre significativamente l'asimmetria informativa che caratterizza tuttora il mercato libero dell'energia e quindi assicurare non solo condizioni di offerta chiare e pienamente comprensibili e stimolare un corretto confronto competitivo necessario per lo sviluppo di un mercato pienamente concorrenziale.

**44.** Risulta, inoltre, meritevole di apprezzamento l'impegno riguardante il ristoro degli oneri addebitati ai consumatori, da questi non dovuti. Si osserva, al riguardo, come tale misura risulti idonea a sanare gli effetti pregiudizievoli per gli utenti prodotti in precedenza.

Inoltre, è da valutarsi positivamente la circostanza che il relativo impegno si estende all'intero periodo di effettiva applicazione dei medesimi oneri e che i ristori proposti riguardino tutti gli utenti, sia attivi che cessati.

**45.** In quest'ultima prospettiva, è meritevole di riguardo la previsione della restituzione alle microimprese, che hanno sottoscritto un'offerta nel periodo 1° gennaio 2018 - 31 dicembre 2019, del corrispettivo QVD a questi

addebitato ovvero l'eliminazione del medesimo onere previsto in capo alle microimprese che hanno sottoscritto un'offerta nel periodo 1° gennaio 2018 - 31 dicembre 2019.

Al riguardo, con riferimento alla osservazione formulata da ARERA nel proprio parere, si evidenzia che il ristoro in parola interessa tutti i clienti contrattualizzati da Audax a far data da gennaio 2018, i quali saranno rimborsati indipendentemente dal fatto che ad oggi risultino ancora contrattualizzati ovvero che sia cessato il rapporto con Audax<sup>14</sup>.

**46.** Parimenti apprezzabile è la misura consistente nell'eliminazione dell'onere denominato "*Costo Adeguamento Profilo*" – CAP – da tutte le offerte di energia elettrica e gas naturale sottoscritte dai clienti (domestici e microimprese) dal 1° luglio 2019 ovvero la misura secondo cui il professionista si impegna a garantire, a tempo indeterminato, che in qualsiasi nuova offerta commerciale proposta dalla stessa AUDAX, sarà esclusa la previsione di voci di costo che non siano giustificate da una corrispondente attività sottesa alla loro previsione.

**47.** Va rilevato, infine, che l'ARERA ha espresso un giudizio di sostanziale conformità delle misure complessivamente assunte dal Professionista alla regolazione settoriale, fermo restando l'obbligo della società di vendita, di uniformarsi alle nuove disposizioni del Codice di condotta commerciale che entreranno in vigore a far data dal 1° luglio 2021.

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

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

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Audax Energia S.r.l.;

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

---

<sup>14</sup> Cfr. comunicazione di Audax del 8 marzo 2021 (prot. n. 0027147).

## DELIBERA

- a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Audax Energia S.r.l., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera *a*), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti, da ultimo, in data 8 marzo 2021, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;
- b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera *a*), del Regolamento;
- c) che la società Audax Energia S.r.l., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

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

- a*) il professionista non dia attuazione agli impegni;
- b*) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c*) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

## **ALLEGATO 1**

### **DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento n. PS11846 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 8 ottobre 2020 e avente ad oggetto le condotte commerciali di Audax Energia S.r.l. S.r.l. in materia di pratiche commerciali scorrette, la società Olimpia S.r.l., ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del "*Codice del Consumo*" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati: