



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 luglio 2021;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 23 novembre 2020, con la quale la società Axpo Italia S.p.A. ha presentato, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 8 marzo 2021;

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

VISTI gli atti del procedimento;

## I. LE PARTI

1. La società Axpo Italia S.p.A.(di seguito “Axpo” o “la società”) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lett. b), del Codice del Consumo. La società opera nel settore della fornitura di energia elettrica e gas naturale. La società presenta al 31 dicembre 2019 un fatturato di circa 1.700.000 euro.
2. Le associazioni di consumatori CODICI e ASSOUTENTI, in qualità di intervenienti.

## II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne le modalità di rappresentazione delle condizioni economiche di fornitura dei servizi di energia elettrica e/o gas nell’ambito delle condizioni contrattuali (CTE e CGF), negli script di vendita, nel materiale pubblicitario<sup>1</sup>.
4. Nello specifico il professionista indicava l’esistenza degli oneri di commercializzazione senza, tuttavia, esplicitare l’entità degli stessi, se non mediante un generico richiamo alle delibere dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente - ARERA. In particolare, le Condizioni Tecnico-Economiche (CTE), per la fornitura di energia elettrica, recitavano: *“Fattureremo anche esplicitando chiaramente evidenza in fattura, il corrispettivo a copertura dei costi di commercializzazione dell’energia elettrica così come pubblicato periodicamente dall’ARERA.”*
5. Analogamente, le CTE per la fornitura di gas specificavano: *“Fattureremo i seguenti corrispettivi, indicandoli esplicitamente in fattura: - la componente relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio QVD, fissa (€/PDR/anno) e variabile (€/Smc), così come pubblicata periodicamente dall’ARERA”*.
6. Inoltre, dalla lettura delle Condizioni generali di fornitura (CGF) si evinceva la presenza di ulteriori oneri in capo all’utente di entità imprecisata: *“I costi di aggiornamento della tipologia contrattuale o di altri dati verranno addebitati al Cliente in fattura con separata evidenza”*<sup>2</sup>.
7. Analogamente, per quanto riguarda l’attivazione e la disattivazione di una

---

<sup>1</sup> Cfr. risposta alla richiesta di informazioni del 14 e 18 maggio 2020, prot. n. 38692 e prot. n. 39199.

<sup>2</sup> Cfr. art. 3 delle CGF di cui alla risposta alla richiesta di informazioni del 14 e 18 maggio 2020, prot. n. 38692 e prot. n. 39199.

fornitura di energia elettrica o gas naturale, le CGF delle principali offerte commerciali, proposte dal professionista, prevedevano costi di attivazione/disattivazione non precisati nell'esatto ammontare. In particolare, le CGF prevedevano che *“il Fornitore avrà diritto di richiedere al Cliente il pagamento di un contributo di attivazione e disattivazione della fornitura, nel limite dei costi effettivamente sostenuti e richiesti dal distributore”*<sup>3</sup>.

**8.** Con riferimento, infine, alla previsione relativa al deposito cauzionale, le CTE/CGF rinviavano genericamente alla *“delibera ARERA”* (senza alcun riferimento agli estremi della relativa delibera), e indicavano quale ammontare del deposito cauzionale il valore di due mesi di fornitura, senza precisare l'entità effettiva dell'importo richiesto a garanzia<sup>4</sup>.

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

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

**9.** In relazione alle condotte sopra descritte, in data 8 ottobre 2020 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11847. In tale sede veniva ipotizzata la scorrettezza della pratica caratterizzata da profili di ingannevolezza e/o omissività, in violazione degli articoli 20, 21, 22, nonché da profili di aggressività in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

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

**11.** In data 21 ottobre e 2 novembre 2020 è stato, rispettivamente, comunicato l'accoglimento delle istanze di partecipazione delle associazioni di consumatori CODICI e Assoutenti, presentate in data 14 e 26 ottobre 2020.

---

<sup>3</sup> Cfr. art. 7.2 CGF di cui alla citata risposta alla richiesta di informazioni.

<sup>4</sup> La previsione relativa al deposito cauzionale nelle CTE/CGF recitava: *“Il Fornitore si riserva la facoltà di richiedere al Cliente il versamento di un deposito cauzionale di importo pari alla stima di due mesi di fornitura a copertura del corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali da parte del Cliente.”*

**12.** Il professionista ha fornito le informazioni richieste in data 5, 10 e 18 novembre 2020.

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

**14.** In data 23 novembre 2020, Axpo Italia ha formulato una proposta di impegni, volta a rimuovere i profili di criticità delle condotte oggetto di contestazione, da ultimo presentata nella versione consolidata in data 8 marzo 2021

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

**16.** 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.

**17.** In data 6 aprile 2021, il professionista ha depositato una memoria conclusiva.

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

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

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

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

**21.** Con nota pervenuta in data 8 marzo 2021, il professionista ha presentato la versione definitiva della proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento.

**22.** In particolare, gli impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono quanto segue:

### **Impegno n. 1**

Con riferimento ai costi di commercializzazione, Axpo si impegna a modificare le Condizioni Tecnico Economiche (“CTE”), in relazione a tutte le offerte destinate a clienti domestici e microimprese, in modo tale da fornire esplicita evidenza:

- della delibera di riferimento, qualora il costo di commercializzazione sia demandato alla regolazione ARERA;
- della struttura dell’onere di commercializzazione (es. €/punto di prelievo/anno);
- della valorizzazione della componente al momento della redazione delle CTE, con la precisazione che l’importo sarà modificato in base agli aggiornamenti ARERA qualora il costo di commercializzazione sia demandato alla regolazione della stessa.

### **Impegno n. 2**

Con riferimento ai costi di aggiornamento dovuti al cambio di tipologia d’uso, Axpo modificherà le Condizioni Generali di Fornitura (“CGF”), in relazione a clienti domestici e microimprese, nei termini che seguono. Nelle CGF verrà precisato che l’aggiornamento della tipologia contrattuale comporterà un onere amministrativo da versarsi al distributore locale competente e che Axpo non applicherà nessuna maggiorazione.

### **Impegno n. 3**

Axpo specificherà, nelle CGF, sia per la disattivazione e riattivazione per morosità, che per le prestazioni richiedibili volontariamente saranno applicati esclusivamente i costi passanti senza alcuna maggiorazione.

### **Impegno n. 4**

Con riferimento al deposito cauzionale, Axpo modificherà le CGF come segue:

- per i clienti domestici, verrà eliminata la richiesta di deposito cauzionale;
- con riferimento alle microimprese, si indicherà che l’attivazione potrà essere subordinata alla richiesta di garanzia o deposito cauzionale, ma si preciserà (in conformità alla procedura già in vigore) che l’importo del medesimo sarà indicato da Axpo antecedentemente alla conclusione del contratto, ad eccezione dei casi in cui emerga una condizione di morosità pregressa in capo al Cliente successivamente alla conclusione del contratto medesimo ovvero il cliente provenga dal servizio di salvaguardia (per l’energia elettrica) o di *default* (per il gas naturale). In ogni caso, la clausola si riferirà a un numero di mensilità, mentre l’importo specifico della garanzia o del deposito verrà comunicato da Axpo al Cliente separatamente. Qualora

il cliente manifesti la propria intenzione di non prestare garanzia o deposito a favore di Axpo, sarà legittimato a recedere dal contratto senza oneri.

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

Delle integrazioni e modifiche di cui agli impegni n. 1, 2, 3 e 4 verrà data informativa ai clienti in fornitura.

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

In caso di applicazione di uno sconto, Axpo si impegna a esplicitare, sia nella documentazione contrattuale sia nel materiale promozionale, a quale componente tale sconto si riferisca.

Inoltre, nel caso di messaggi promozionali riferibili esclusivamente alla componente materia prima, Axpo si impegna a esplicitare che il relativo valore è riferito ad una sola componente e l'esistenza dei costi di commercializzazione.

In caso di promozioni incentrate sul prezzo della fornitura, Axpo si impegna a esplicitare nel materiale promozionale tutte le voci di costo fissate discrezionalmente dalla stessa (esclusi dunque gli oneri passanti, quali, a titolo esemplificativo gli oneri di sistema, trasporto e gestione del contatore, imposte e canone tv) e a garantire pari evidenza grafica a dette voci di costo.

**23.** Il professionista ha fatto altresì presente che gli impegni nn. 1, 2, 3 e 4 sono già stati implementati nelle more del procedimento. L'impegno n. 5 sarà implementato entro 60 giorni dall'accettazione degli impegni, mentre l'impegno n. 6 sarà implementato entro 90 giorni dall'accettazione degli impegni.

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

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

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

**26.** Con parere pervenuto in data 5 maggio 2021, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere le pratiche

commerciali a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

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

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

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

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

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

**31.** 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.

**32.** Con parere pervenuto in data 23 giugno 2021, la suddetta Autorità ha preliminarmente rappresentato le disposizioni regolatorie di interesse generale per la valutazione degli impegni attinenti, per quanto riguarda il caso di specie, agli obblighi informativi nella fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura.



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

**33.** 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 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)*

**34.** 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>.

---

<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).

<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.



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 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)*

**35.** 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

---

<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.

<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.

corrispettivi dovuti dai clienti finali per la prestazione del servizio nel loro valore unitario al lordo delle perdite di rete, specificando inoltre che i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica o di gas naturale debbano essere indicati esclusivamente in €/kWh o €/Smc mentre i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati esclusivamente in €/POD/anno o €/PdR/anno, quelli in proporzione alla potenza impegnata esclusivamente in €/kW mentre quelli per eventuali prelievi di energia reattiva esclusivamente in €/kvarh.

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

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

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

**36.** Con specifico riferimento alle singole misure proposte da Axpo a titolo di impegni, ARERA ha ritenuto che gli impegni presentati dal Professionista non risultino incompatibili con la disciplina di settore, fermo restando l'obbligo, per la società di vendita, di rispettare le previsioni del Codice di condotta commerciale che entreranno in vigore a far data dal 1° luglio 2021<sup>11</sup>.

---

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

Con specifico riferimento alla misura riguardante il deposito cauzionale, ARERA ha valutato positivamente l'impegno relativo all'eliminazione del deposito cauzionale per i clienti domestici, mentre ritiene che, relativamente alle microimprese, la previsione di un deposito pari ad un determinato numero di mensilità non appare idonea a fornire una corretta quantificazione del medesimo deposito qualora non venga valorizzato in termini monetari (euro) il valore delle suddette mensilità.

## **VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

**37.** L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio dell'8 ottobre 2020.

**38.** In particolare, con specifico riferimento al contenuto degli impegni assunti da Axpo Italia, si osserva che le misure proposte da Axpo, consistenti nell'indicare espressamente il valore degli oneri di commercializzazione e di tutti i restanti oneri che compongono la spesa per l'energia, sia nell'ambito della documentazione contrattuale e negli *script* di vendita, sia nelle pubblicità veicolate tramite il sito internet della società, appaiono idonee ed adeguate a sanare le omissioni informative riscontrate in sede di avvio.

**39.** Appaiono altresì apprezzabili le ulteriori misure proposte dal professionista, volte a rendere trasparenti anche i restanti oneri connessi alla spesa complessiva che il consumatore dovrà sostenere per usufruire dei servizi di energia elettrica e gas offerti dal professionista. Al riguardo si evidenzia che, sulla base della documentazione agli atti del procedimento, non risultano evidenze tali da far ritenere, allo stato, che le condotte relative ai costi di aggiornamento dovuti al cambio di tipologia d'uso e ai costi di disattivazione e riattivazione in caso di morosità, costituiscano violazioni degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo.

**40.** Assume rilievo anche la precisazione che gli impegni relativi al rispetto dei principi di trasparenza e completezza delle informazioni riguarderanno anche le future offerte e le relative comunicazioni pubblicitarie, in quanto consentirà ai consumatori di conoscere – anche in prospettiva – immediatamente e chiaramente il prezzo complessivo del servizio offerto. In tale ottica, l'impegno proposto dal professionista in ordine all'utilizzo di un carattere di stampa di dimensione analoga a quella utilizzata per pubblicizzare il prezzo della componente energia, rende 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, tali misure appaiono in grado di ridurre significativamente l'asimmetria informativa che caratterizza tuttora il mercato libero dell'energia in grado di assicurare non solo condizioni di offerta chiare e pienamente comprensibili ma anche stimolare un corretto confronto competitivo necessario per lo sviluppo di un mercato pienamente concorrenziale.

**41.** Risulta, infine, parimenti apprezzabile l'impegno riguardante il deposito cauzionale, la cui richiesta sarà eliminata per i clienti domestici, mentre l'importo a titolo di garanzia richiesto alle microimprese sarà in ogni caso indicato da Axpo a queste ultime antecedentemente alla conclusione del contratto.

**42.** Le misure complessivamente proposte da Axpo Italia agevolano, dunque, la comprensione degli effettivi costi di fornitura, già in fase precontrattuale, e favorisce la possibilità per i consumatori di effettuare una scelta consapevole dell'offerta commerciale più adatta e conveniente alle esigenze degli stessi, riducendo l'indicata asimmetria informativa già dalle prossime iniziative promozionali del professionista.

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

**44.** 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 Axpo Italia S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Axpo Italia S.p.A.;

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

## DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Axpo Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lett. a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti 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, lett. a), del Regolamento;

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

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

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

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

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

## **ALLEGATO 1**

### **DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento n. PS11847 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 8 ottobre 2020 e avente ad oggetto le pratiche in materia di informativa resa ai consumatori sui costi e sulla convenienza delle offerte proposte da Axpo Italia S.p.A., lo stesso professionista Axpo Italia S.p.A., ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del "Codice del Consumo" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

#### **IMPEGNI**

Axpo Italia propone i seguenti impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, dell'art. 8, comma 7, del D.Lgs. n. 145/2007 e dell'art. 9 del Regolamento:

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

Con riferimento ai costi di commercializzazione, Axpo si impegna a modificare le Condizioni Tecnico Economiche ("CTE"), in relazione a tutte le offerte destinate a clienti domestici e microimprese, in modo tale da fornire esplicita evidenza:

- della delibera di riferimento, qualora il costo di commercializzazione sia demandato alla regolazione ARERA;
- della struttura dell'onere di commercializzazione (es. €/punto di prelievo/anno).
- qualora il costo di commercializzazione sia demandato alla regolazione ARERA, della valorizzazione della componente al momento della redazione delle CTE, con la precisazione che l'importo sarà modificato in base agli aggiornamenti ARERA.

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

Con riferimento ai costi di aggiornamento dovuti al cambio di tipologia d'uso, Axpo modificherà le Condizioni Generali di Fornitura ("CGF"), in relazione a clienti domestici e microimprese, nei termini che seguono. Nelle CGF verrà precisato che l'aggiornamento della tipologia contrattuale



comporterà un onere amministrativo da versarsi al distributore locale competente e che Axpo non applicherà nessuna maggiorazione.

### **Impegno n. 3**

Axpo specificherà, nelle CGF, sia per la disattivazione e riattivazione per morosità che per le prestazioni richiedibili volontariamente, che saranno applicati esclusivamente i costi passanti senza alcuna maggiorazione.

### **Impegno n. 4**

Con riferimento al deposito cauzionale, Axpo modificherà le CGF come segue:

- per i clienti domestici, verrà eliminata la richiesta di deposito cauzionale;
- con riferimento alle microimprese, si indicherà che l'attivazione potrà essere subordinata alla richiesta di garanzia o deposito cauzionale, ma si preciserà (in conformità alla procedura già in vigore) che l'importo del medesimo sarà indicato da Axpo antecedentemente alla conclusione del contratto, ad eccezione dei casi in cui emerga una condizione di morosità pregressa in capo al Cliente successivamente alla conclusione del contratto medesimo ovvero il cliente provenga dal servizio di salvaguardia (per l'energia elettrica) o di default (per il gas naturale). In ogni caso la clausola si riferirà a un numero di mensilità, mentre l'importo specifico della garanzia o del deposito verrà comunicato da Axpo al Cliente separatamente. Qualora il cliente manifesti la propria intenzione di non prestare garanzia o deposito a favore di Axpo, sarà legittimato a recedere dal contratto senza oneri.

### **Impegno n. 5**

Delle integrazioni e modifiche di cui agli impegni n. 1, 2, 3 e 4 verrà data informativa ai clienti in fornitura.

### **Impegno n. 6**

In caso di applicazione di uno sconto, Axpo si impegna a esplicitare sia nella documentazione contrattuale sia nel materiale promozionale a quale componente tale sconto si riferisca.

Inoltre, nel caso di messaggi promozionali riferibili esclusivamente alla componente materia prima, Axpo si impegna a esplicitare che il relativo valore è riferito ad una sola componente. e l'esistenza dei costi di commercializzazione.

Inoltre, in caso di promozioni incentrate sul prezzo della fornitura, Axpo si impegna a esplicitare nel materiale promozionale tutte le voci di costo fissate discrezionalmente dalla stessa (esclusi dunque gli oneri passanti, quali, a titolo esemplificativo gli oneri di sistema, trasporto e gestione del contatore, imposte e canone tv) e a garantire pari evidenza grafica a dette voci di costo.

## **TEMPISTICHE DI IMPLEMENTAZIONE**

Gli impegni nn. 1, 2, 3, e 4 sono già stati implementati nelle more del procedimento.

L'impegno n. 5 sarà implementato entro 60 giorni dall'accettazione degli impegni mentre l'impegno n. 6 sarà implementato entro 90 giorni dall'accettazione degli impegni.