



*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 e successivamente integrata nelle date 26 gennaio, 22 febbraio, 2, 10 e 18 marzo 2021, con la quale la società Dolomiti Energia S.p.A. 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 2021, 30 marzo 2021 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 la valutazione degli impegni proposti dal Professionista da ultimo in data 18 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 Dolomiti Energia S.p.A. (in seguito anche Dolomiti o Dolomiti energia) in qualità di Professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nella fornitura dei servizi di energia elettrica e gas, anche attraverso il proprio sito *web* <https://www.dolomitienergia.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 commerciali¹.

Dall'analisi della documentazione contrattuale e promozionale, nonché degli *script* di vendita, riguardanti le suddette offerte commerciali - proposte nel periodo luglio 2019-aprile 2020 - emergevano elementi di criticità, in termini di trasparenza informativa, relativamente alla indicazione delle condizioni economiche di fornitura ivi previste, in quanto non venivano fornite né l'indicazione del prezzo dell'energia complessivamente gravante sul cliente né la misura di tutte le componenti che concorrono al computo del prezzo finale.

4. Ad esempio, con specifico riferimento alle offerte sottoscritte dal maggior numero di utenti, denominate “*Smile Energia*” e “*Smile Gas*”, risultava che Dolomiti applicava un prezzo dell'energia inclusivo degli oneri di commercializzazione senza tuttavia esplicitarne compiutamente l'entità, in quanto la stessa veniva in parte indicata – sia nell’“*Allegato Tecnico Economico*” per la fornitura di energia che in quello per la fornitura di gas – con un richiamo alla delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (in seguito “ARERA”).

5. Inoltre i corrispettivi liberamente fissati dal Professionista venivano presentati unitamente ad altre componenti di costo stabilite, invece, in

¹ Cfr. risposta prot. 39364 del 18 maggio e prot. 40204 del 21 maggio 2021 alla richiesta di informazioni prot. 33955 del 21 aprile 2020.

maniera cogente da ARERA. In particolare, le condizioni indicate nell'“*Allegato Tecnico Economico*” del contratto “*Smile Energia*” evidenziavano che: “*Dolomiti Energia fatturerà l'energia elettrica applicando il Listino Prezzi Dolomiti Energia a cui saranno aggiunti i seguenti corrispettivi: a) tariffa per il servizio di trasmissione; b) corrispettivo per il servizio di distribuzione (opzione tariffaria); c) tariffa per il servizio di misura; d) perdite di rete; e) componente pari alla tariffa per il servizio di commercializzazione come definita dalla delibera 670/2014/R/EEL e s.m.i.; f) componenti tariffarie A e UC (ad esclusione della componente PPE) ed in particolare la componente tariffaria A_{SOS} finalizzata alla copertura dei costi per l'incentivazione della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e assimilate; g) gli oneri previsti per i punti di dispacciamento in prelievo di cui alle delibere ARERA 111/06 e ARG/elt 107/09 e s.m.i., inclusivi dei seguenti: art. 23 della delibera ARERA ARG/elt 107/09 e art. 41.5 della delibera ARERA 111/06; h) imposte e tasse. I prezzi relativi ai punti a), b), c), d), e), f), g) seguono le condizioni economiche stabilite dalla delibera ARERA n° 348/07 e successive modifiche. L'incidenza della sola componente prezzo energia sulla tariffa complessiva ante imposte per una famiglia tipo (abitazione di residenza, 3 kW di potenza impegnata, 2.700 kWh di consumo annuo ripartito per il 34% in fascia F1 e per il 66% in fascia F23) è pari a circa il 32%”.*

6. Analogamente, le condizioni indicate nell'“*Allegato Tecnico Economico*” del contratto “*Smile Gas*” evidenziavano che “*Il Prezzo si intende a copertura della componente materia prima intesa come somma della componente CMEM relativa ai costi di approvvigionamento del gas naturale nei mercati all'ingrosso di cui all'art.6 del TIVG e della componente CCR a copertura dei costi delle attività connesse alle modalità di approvvigionamento del gas naturale all'ingrosso, compreso il relativo rischio, di cui all'art.6bis del TIVG (Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane approvato con Delibera ARG/gas 64/09 pubblicata sul sito www.arera.it in data 04 giugno 2009). Verranno fatturate a parte tutte le altre componenti stabilite dall'Autorità nell'art.5 del TIVG per il mercato di tutela, (QVD fissa e variabile, trasporto (QTi), distribuzione, oneri di gradualità (GRAD e CPR), accise e tasse) oltre alle imposte dovute per legge; Rispetto alla spesa complessiva escluse IVA e imposte di un cliente tipo servito in ambito Nord-Orientale con consumo pari a 1.400 Smc/anno il costo della materia prima incide per il 47,3%. Rispetto alla medesima spesa,*

il costo complessivo dei servizi di vendita (materia prima + componenti GRAD + QVD) incide per il 60,0%, il costo per il trasporto e la gestione del contatore incide per il 32,6%, mentre il costo degli oneri di sistema incide per il 7,5%. Il valore massimo raggiunto dalla materia prima negli ultimi 12 mesi è pari a 0,3219 €/Smc riferito ad un PCS di 38,52 MJ/Smc. Tale valore è stato raggiunto nel 1° trimestre 2019”.

7. Con riferimento alla previsione relativa al deposito cauzionale nel caso in cui il cliente non opti per il pagamento delle fatture mediante domiciliazione bancaria o postale, le *“Condizioni Generali di Contratto”* per la fornitura di energia elettrica non ne indicavano l’importo (*“Qualora non sia presente o sia revocata la domiciliazione bancaria e/o postale per il pagamento delle fatture, il FORNITORE si riserva la facoltà di richiedere al CLIENTE il versamento, con addebito sulla prima fattura emessa, di un importo a titolo di deposito cauzionale di ammontare commisurato al consumo effettuato nell’anno precedente a quello di applicazione ovvero al consumo ipotizzabile in ragione del profilo attribuito al Cliente”*), mentre quelle per la fornitura di gas rinviavano alla delibera ARERA senza precisare l’entità dell’importo richiesto a garanzia (*“Qualora non sia presente o sia revocata la domiciliazione bancaria e/o postale per il pagamento delle fatture, il FORNITORE potrà richiedere al CLIENTE il versamento, con addebito sulla prima fattura emessa, di un importo a titolo di deposito cauzionale di ammontare commisurato al consumo effettuato nell’anno termico precedente a quello di applicazione ovvero al consumo ipotizzabile in ragione del profilo attribuito al Cliente e in particolare ai sensi della Tabella 6 del TIVG (testo integrato della attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (allegato a delibera ARG/gas 64/09 dell’ARERA)”*).

8. Condizioni simili a quelle sopra esposte si trovavano anche nelle altre offerte del Professionista, quali ad esempio quelle fra le più vendute per la fornitura di energia elettrica *“Family Energia”*, *“Mese Gratis”* e *“Etika Energia”*, e per la fornitura di gas *“Gas Sconto”*, *“Family Gas”* e *“Etika Gas”*.

9. Anche agli *script* di vendita forniti dal Professionista, utilizzati nei casi di conclusione di contratti a distanza (*teleselling*), non si evinceva compiutamente l’entità degli oneri di commercializzazione e del deposito cauzionale.

10. Inoltre, nell’ambito del materiale promozionale relativo alle predette offerte, il prezzo dell’energia proposto era riferito esclusivamente alla

componente energia, in assenza di alcun riferimento o richiamo agli oneri di commercializzazione e venivano evidenziate come vantaggiose alcune solo delle condizioni economiche, ad esempio come in un messaggio che recitava *“FINO AL 12% DI SCONTO sulla fornitura di energia elettrica e gas naturale per la tua famiglia e la tua impresa”*.

11. Inoltre nei messaggi pubblicitari l’offerta commerciale veniva presentata come caratterizzata da prezzi decrescenti nel tempo, come nel messaggio in cui si promuoveva l’offerta *“Smile Energia”* con le frasi *“Preoccupato per il caro energia? Rilassati, Smile ti aiuta – L’unica bolletta con i prezzi in discesa. Garantiti.”*, mentre in realtà nel secondo e terzo anno si applicava una percentuale di sconto crescente sulla sola componente energia. Inoltre il prezzo della componente energia utilizzato come base di calcolo dello sconto era variabile, come è chiarito solo alla fine della seconda pagina del messaggio pubblicitario e in caratteri molto più piccoli, dove si leggeva che, dopo il primo anno, *“gli sconti degli anni successivi sono applicati sulla componente energia (PE) determinata trimestralmente dall’ARERA, al netto delle perdite di rete”*; pertanto il prezzo di riferimento avrebbe potuto anche essere soggetto ad aumenti, che avrebbero influito negativamente sulla riduzione di prezzo promessa.

12. Infine, sia nel testo dell’*“Allegato Tecnico Economico”* che nei messaggi pubblicitari relativi ad alcune offerte, come ad esempio quella *“Smile Gas 100% CO2 free”* (di cui se ne riproduce uno di seguito), si proponeva la fornitura di gas con le affermazioni *“L’unica bolletta che tutela l’ambiente con i prezzi in discesa”* e *“100% CO₂ Free”*, tali da associare al prodotto una idea di positività per l’ambiente.

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. PS11848.

In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società Dolomiti Energia S.p.A. fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto 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, la mancanza di un'informativa completa e trasparente inerente: le condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas, e specificamente l'omessa indicazione dei corrispettivi liberamente fissati dal Professionista nel loro valore unitario² con particolare riferimento sia ai corrispettivi di commercializzazione che al deposito cauzionale; le modalità e le condizioni connesse all'ottenimento dello sconto/bonus; i vantii ambientali associati alla vendita di gas sebbene il prodotto oggetto di fornitura sia un combustibile il cui utilizzo è per sua natura inquinante. Tale inadeguata informativa avrebbe potuto altresì costituire una condotta non diligente, ai sensi dell'art. 20 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 (a far data dal 2018 fino a giugno 2020).

15. Rispettivamente in data 14 e 22 ottobre 2020 hanno formalmente presentato istanze di partecipazione al procedimento ai sensi e per gli effetti dell'articolo 10, del Regolamento le associazioni di consumatori CODICI e ASSOUTENTI, il cui accoglimento è stato comunicato rispettivamente in data 19 ottobre e 2 novembre 2020.

16. In data 10 novembre 2020 la società Dolomiti ha fornito la risposta alla richiesta di informazioni formulata con l'avvio del procedimento ed ha presentato le argomentazioni difensive.

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

18. 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.

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

20. In data 7 maggio 2021 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

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

² Ove i corrispettivi non siano determinabili *ex ante*, devono essere indicati i criteri di determinazione dei corrispettivi medesimi.

22. 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

23. Con nota pervenuta in data 23 novembre 2020 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, successivamente integrata nelle date 26 gennaio, 22 febbraio, 2, 10 e 18 marzo 2021.

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

1. Modifica delle condizioni contrattuali

1.1. Condizioni tecnico economiche

25. Dolomiti ha presentato misure, di seguito esposte, volte ad accrescere la trasparenza e comprensibilità delle proprie offerte commerciali:

a) da pubblicare entro 45 giorni dalla notifica del provvedimento dell’Autorità di accettazione impegni per quanto riguarda le nuove versioni delle offerte esistenti;

b) da pubblicare entro 90 giorni dalla notifica dello stesso provvedimento per quanto riguarda l’introduzione di una nuova offerta commerciale.

26. Dolomiti si impegna a modificare le Condizioni Economiche delle proprie offerte, eliminando i riferimenti alle condizioni della tutela con riferimento alle componenti dei Servizi di vendita (o Spesa energia) e suddividendo i corrispettivi ivi previsti³ in:

– "*Spesa per la materia energia*" ovvero "*Spesa per la materia gas*", che comprende le voci relative al corrispettivo per l'energia/gas, i corrispettivi per la commercializzazione al dettaglio, i corrispettivi di dispacciamento (attualmente previsti solo per l’energia elettrica);

– "*Spesa per il trasporto e la gestione del contatore e oneri di sistema*", che comprende gli importi relativi ai servizi di trasmissione/trasporto,

³ Nel frattempo Dolomiti ha già individuato nelle proprie Condizioni Economiche tre voci principali di prezzo (corrispettivi relativi ai “Servizi di vendita”, che includono tutti i corrispettivi stabiliti dal venditore; corrispettivi relativi ai “Servizi di rete”, che includono i corrispettivi c.d. “passanti”, quali quelli relativi ai servizi di trasporto e gestione del contatore e gli oneri di sistema; imposte).

distribuzione e misura, nonché gli importi fatturati relativi alle componenti di incentivazione e al recupero della qualità del servizio e ai meccanismi perequativi dei suddetti servizi, oltre alla spesa per gli oneri di sistema (così detti "costi passanti");

- "Imposte";
- "Altre informazioni".

27. Per il corrispettivo energia/gas saranno indicati i valori in €/kWh o €/Smc⁴ e il corrispettivo di commercializzazione potrà essere fisso o correlato ai consumi; per il dispacciamento⁵ sarà indicato il valore al momento della sottoscrizione dell'offerta, specificando che lo stesso sarà aggiornato sulla base di quanto previsto dalla regolazione vigente.

28. Ad integrazione della propria proposta, Dolomiti ha allegato alcuni esempi delle *Condizioni tecnico economiche* relative a proprie offerte, dalle quali sono stati eliminati i riferimenti alla regolazione e all'Autorità di regolazione nella indicazione e nella quantificazione dei corrispettivi liberamente applicati dal Professionista.

29. Inoltre Dolomiti si impegna a proporre un'offerta innovativa al fine di favorire l'ulteriore semplificazione delle offerte commerciali per la fornitura di energia elettrica destinate ai clienti finali domestici.

1.2. Condizioni generali di contratto

30. Dolomiti ha fatto presente di avere già aggiornato le proprie Condizioni generali di contratto, di cui ha allegato copia, indicando all'art. 12 il valore in euro del deposito cauzionale richiesto, ovvero le sue modalità di calcolo; il Professionista ha inoltre precisato che, in caso di eventuali modifiche o aggiornamenti degli importi o delle fasce di applicazione, lo farà nel rispetto dei principi di trasparenza e chiarezza delle informazioni commerciali.

2. Modifica del materiale promozionale e di vendita

31. La proposta di impegni prevede altresì la rielaborazione del materiale pubblicitario per quanto riguarda eventuali vanti sul valore delle componenti della Spesa per la materia energia, da attuare nei tempi sopra indicati.

⁴ Nel caso di corrispettivi variabili (ad esempio collegati a indici di mercato) saranno indicate la modalità e la frequenza degli aggiornamenti, nonché il maggiore valore unitario raggiunto nel corso degli undici dodici mesi.

⁵ Componente stabilita e aggiornata da Terna e da ARERA.

In particolare, secondo l'impegno della società, il materiale pubblicitario, anche futuro, – diffuso con qualsiasi mezzo e modalità – sarà elaborato, in considerazione della summenzionata composizione della Spesa per la materia energia, nel rispetto dei principi di trasparenza e completezza dell'informazione, dando pari evidenza grafica alle voci di costo fissate discrezionalmente dalla società di vendita che il consumatore dovrà sostenere per l'acquisto della fornitura di energia elettrica e gas naturale, nonché evidenziando la componente a cui si applicano gli sconti.

Ad integrazione della propria proposta, Dolomiti ha allegato alcuni esempi di materiale pubblicitario.

Nuovo materiale promozionale

32. Dolomiti ha fatto presente di avere sospeso, dopo l'avvio del procedimento, l'utilizzo del materiale promozionale sul quale l'Autorità aveva espresso perplessità e di avere modificato, a seguito dell'aggiornamento delle Condizioni Economiche dei contratti, il materiale promozionale indicato nella comunicazione di avvio (Smile Energia, Family Energia, Mese Gratis, Etika Energia, Smile Gas, Gas Sconto, Family Gas e Etika Gas).

33. Ad illustrazione delle nuove modalità di implementazione delle proprie offerte, Dolomiti ha allegato alcuni esempi di volantini per le offerte "Sinergika Energia", "Smile Energia", "Sinergika Gas" e "Smile Gas" che appaiono superare le criticità evidenziate nella comunicazione di avvio.

Ad esempio, le diverse versioni del volantino realizzate per l'offerta "Sinergika Energia" e "Sinergika Gas" non contengono vantì di prezzo; inoltre in una versione più dettagliata viene ripetuto nel retro il vantò di proposta "solidale", "ecologica" e genericamente "economica", mentre nell'altra il retro, contiene una dettagliata descrizione della composizione del prezzo complessivo da pagare.

In altri esempi di volantini, come quelli per l'offerta Smile Energia, viene ancora messo in evidenza il vantò che caratterizza l'offerta riguardante una sola componente del prezzo praticato; inoltre in entrambi i volantini per l'offerta Smile Energia figura, nel fronte, il vantò "L'offerta sul mercato libero con il Corrispettivo Energia bloccato, che premia la tua fedeltà nel tempo". Negli stessi è, tuttavia, anche presente una chiara indicazione dei restanti oneri addebitati sia come prezzo stabilito dal Professionista, che come oneri passanti e imposte.

In particolare, nel retro di una versione del volantino la ripetizione del vanto “*CORRISPETTIVO ENERGIA BLOCCATO**” è accompagnata dal rinvio ad un testo che chiarisce la restante composizione del prezzo “*Il Corrispettivo Energia costituisce una parte della spesa per la materia energia in bolletta. Il costo complessivo della fornitura è determinato dall’applicazione anche delle altre voci della spesa per la materia energia (perdite di rete, corrispettivo di commercializzazione e corrispettivi di dispacciamento), della spesa per il trasporto e gestione del contatore e degli oneri di sistema, oltre IVA ed imposte, dettagliate nella documentazione contrattuale*”.

Nel retro della seconda versione del volantino viene riportata una dettagliata descrizione della composizione del prezzo complessivo da pagare.

Nuovi script di vendita

34. Il Professionista utilizza uno schema generale degli *script* non contenente la parte di proposizione del contenuto economico della singola offerta, destinato ad essere integrato con tali informazioni volta per volta dagli operatori.

35. Dolomiti ha aggiornato ed ha fornito copia di tale schema generale del proprio *script*, nel quale ha introdotto l’indicazione della misura di tutte le proprie componenti di prezzo, oltre che l’indicazione di tutti gli altri oneri che concorrono al costo complessivo addebitato al cliente.

36. Il Professionista ha, inoltre, fornito a titolo di esempio lo *script* relativo ad una delle proprie offerte (Smile energia).

3. Claim ambientali nella presentazione della fornitura di gas

37. Il Professionista si impegna a sostituire l’espressione “*CO2 Free*” utilizzata nella denominazione della relativa offerta, con l’espressione “*CompensaCO2*”, indicando sul proprio sito che tale ultima espressione si riferisce alla “*compensazione della CO2 emessa*” a fronte del consumo di gas naturale, realizzata attraverso l’acquisto di certificati che finanziano progetti solidali.

38. Dolomiti si impegna a implementare la misura entro 15 giorni dalla notifica del provvedimento di accettazione degli impegni.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

39. 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.

40. Con parere pervenuto in data 5 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

41. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della distribuzione di energia elettrica e gas, in data 8 aprile 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione per 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.

42. In data 14 maggio 2021, ARERA ha chiesto una proroga, di ulteriori 30 giorni, del termine di 45 giorni previsto dalla citata norma per il proprio parere: l'Autorità, in data 18 maggio 2021, ha preso atto della richiesta di trasmettere il parere entro la data del 23 giugno 2021.

43. Con parere pervenuto in data 23 giugno 2021, ARERA ha illustrato la regolazione vigente, richiamando estesamente le norme del Codice di condotta commerciale, soffermandosi specificamente – per quanto attiene al

caso di specie – sui criteri di cui all’art. 5 del detto Codice, a cui debbono uniformarsi le informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio.

Il Codice di Condotta commerciale

44. Con riguardo alle disposizioni qui di interesse, l’ARERA ha estesamente richiamato il “*Codice di Condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali*”⁶, 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.

45. 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) - Allegato A alla Delibera 366/2018/R/com

46. 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. 5⁷.

⁶ 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).

⁷ 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

47. 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 finali⁸.

48. 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).

49. 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 confrontabilità⁹.

Il nuovo testo (vigente dal 1° luglio 2021) - Allegato A alla delibera 426/2020/R/Com

50. 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

impegnata sono indicati in euro per kW/anno; i corrispettivi unitari dovuti per eventuali prelievi di energia reattiva sono indicati in euro per kvarh.

⁸ 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.

⁹ 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.

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.

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

52. 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

53. Inoltre, ARERA ha svolto alcune considerazioni in merito agli impegni proposti dal professionista, ed in particolare 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 previsioni del Codice di Condotta commerciale che entreranno in vigore a far data dal 1° luglio 2021¹¹ – e che non si ravvisano incompatibilità degli stessi con gli impegni già approvati da ARERA.

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

¹¹ Ad esempio, i corrispettivi dovranno essere indicati esclusivamente in euro/POD/anno o euro/PdR/anno.

VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

54. 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.

Infatti, il Professionista ha formulato impegni contenenti misure riguardanti sia il contenuto delle condizioni contrattuali (Condizioni Generali di Fornitura e Condizioni Tecnico Economiche) sia i messaggi promozionali e gli *script* di vendita oggetto delle contestazioni.

55. Più specificamente, si valuta positivamente la modifica delle Condizioni Tecnico Economiche volta ad indicare l'entità degli oneri di commercializzazione e di tutte le parti di prezzo, eliminando in tal modo il possibile elemento di confusione per il consumatore generato dall'utilizzo di riferimenti alla regolazione prevista all'Autorità di settore per ai corrispettivi liberamente applicati dal professionista; è inoltre positiva la modifica delle Condizioni Generali di Contratto consistente nella indicazione del valore del deposito cauzionale, richiesto a titolo di garanzia al cliente finale.

56. Allo stesso modo appare adeguata la proposta di indicare negli *script* di vendita l'importo di tutte le voci di prezzo relative alla spesa per l'energia, anche qui eliminando possibili elementi di confusione per il consumatore derivanti da impropri richiami alla regolazione con riguardo ai corrispettivi discrezionalmente applicati dal Professionista.

57. Sono stati, altresì, forniti elementi idonei a garantire un sufficiente livello di completezza e di chiarezza anche in ordine alla prospettazione delle condizioni economiche di fornitura nell'ambito del materiale promozionale, nel quale sarà eliminato il possibile elemento di confusione, per il consumatore, che era rappresentato dalla fuorviante indicazione di una sola parte del prezzo o dello sconto applicabile unicamente alla componente energia.

In tale contesto, è apprezzabile il fatto che lo specifico impegno avente ad oggetto il materiale promozionale riguardi tutte le offerte presenti e future, coinvolgendo tutte le possibili modalità di comunicazione/promozione che saranno adottate dal Professionista.

Analogamente, meritevole di apprezzamento è il fatto che il Professionista abbia previsto di attribuire pari evidenza grafica, nelle campagne promozionali, a tutte le componenti di costo che dovessero concorrere a formare il prezzo finale della fornitura (di energia elettrica o gas).

58. Va rilevato, inoltre, che l'Autorità di regolazione ha ritenuto le misure

proposte conformi alla regolazione di settore, fermo restando l'obbligo per la società di vendita, come sopra accennato, di rispettare le previsioni del Codice di Condotta commerciale che entreranno in vigore a far data dal 1° luglio 2021.

59. In definitiva, le suddette misure appaiono rendere più agevole per il consumatore la comprensione degli effettivi costi di fornitura, ed in particolare l'entità degli oneri di commercializzazione e gli altri oneri che concorrono alla formazione dell'esborso complessivo del consumatore, già in fase precontrattuale, favorendo una scelta consapevole dell'offerta commerciale più adatta e conveniente alle esigenze del cliente; in particolare, esse appaiono in grado di ridurre significativamente l'asimmetria informativa che caratterizza tuttora il mercato libero dell'energia e 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.

60. 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 Dolomiti Energia 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 Dolomiti Energia S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Dolomiti Energia 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, 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, lett. a), del Regolamento;

c) che la società Dolomiti Energia 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. PS11848 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 8 ottobre 2020 e avente ad oggetto le condotte commerciali di Dolomiti Energia S.p.A. in materia di pratiche commerciali scorrette, la società Dolomiti Energia S.p.A., ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del “*Codice del Consumo*” (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

PDF Formulario Impegni