

GASWAY S.P.A.

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI EX ARTT. 27, COMMA 7, D.LGS. 6 SETTEMBRE 2005, N. 206 E 9, DELIBERA AGCM N. 25411 DELL' 1 APRILE 2015

1. Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

PS 11849, comunicazione di avvio del procedimento prot. 0074735 (la “**Comunicazione di Avvio**”), trasmessa via pec dall’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (l’“**Autorità**”) in data 8 ottobre 2020 e ricevuta da Gasway S.p.A. nella medesima data.

2. Professionista che presenta gli impegni

Gasway S.p.A., con sede legale in Milano (MI), piazzetta Maurilio Bossi 5, codice fiscale e numero di iscrizione nel registro delle imprese di Milano Monza Brianza Lodi 06727890961 (“**Gasway**”).

3. Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Con la Comunicazione di Avvio l’Autorità ha formulato le seguenti contestazioni:

- a. profili di scorrettezza per azioni e omissioni ingannevoli e di non diligenza delle pratiche commerciali di Gasway (artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo) in relazione:
 - (i) all’omessa o incompleta indicazione degli oneri di approvvigionamento e commercializzazione (componenti PCV per l’elettrico e QVD per il gas e componente RCA sia per l’elettrico che per il gas - parr. 19 e 20 della Comunicazione di Avvio);
 - (ii) alle condizioni economiche di emissione delle *medical card* (par. 21 della Comunicazione di Avvio);
 - (iii) all’omessa indicazione dell’entità del deposito cauzionale (par. 15 della Comunicazione di Avvio);
- b. profili di scorrettezza per pratiche aggressive e di non diligenza delle pratiche commerciali di Gasway (artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo) in relazione all’applicazione di oneri in caso di recesso anticipato a copertura di costi sostenuti dal professionista per le *medical card* (par. 22 della Comunicazione di Avvio);
- c. violazione dell’art 52, comma 1, del Codice del Consumo in relazione al termine per l’esercizio del diritto di ripensamento indicato nelle condizioni economiche di fornitura del professionista (par. 23 della Comunicazione di Avvio).

4. Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Con riferimento a ciascun profilo contestato dall'Autorità con la Comunicazione di Avvio, Gasway presenta i seguenti impegni in relazione a tutte le offerte commerciali presenti e future:

a. profili di scorrettezza per azioni e omissioni ingannevoli e di non diligenza delle pratiche commerciali di Gasway (artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo) - Quanto alle tre contestazioni formulate in proposito, Gasway propone di:

- (i) modificare le proprie condizioni tecnico-economiche di fornitura di gas naturale ed energia elettrica ai consumatori prevedendo un importo unico e globale a copertura degli oneri di approvvigionamento e commercializzazione, integralmente sostitutivo delle componenti QVD (settore gas), PCV (settore elettrico) e RCA (settore gas ed elettrico) oggetto delle contestazioni formulate dall'Autorità nella Comunicazione di Avvio (componente "Commercializzazione Mercato Libero" o "**CML**").

La componente CML sarà determinata in misura fissa - in Euro per punto di riconsegna (gas naturale) o punto di prelievo (elettricità) - e il relativo importo sarà indicato nelle condizioni tecnico economiche di fornitura.

Per effetto della suddetta modifica, le condizioni tecnico economiche di fornitura prevedranno, in relazione al servizio di vendita, esclusivamente le seguenti componenti: (i) prezzo materia prima e (ii) CML.

Continueranno ad applicarsi tutte le ulteriori componenti previste dall'ARERA e non relative al servizio di vendita del gas naturale e dell'energia elettrica e/o aventi comunque natura passante per il professionista, quali per esempio quelle relative ai servizi di trasporto, dispacciamento, distribuzione e misura, alla gradualità nell'applicazione della riforma delle condizioni economiche del servizio di tutela nel settore del gas naturale e agli oneri aggiuntivi. Si precisa inoltre che, con riferimento al settore dell'energia elettrica, la componente prezzo materia prima sarà determinata includendo il corrispettivo a copertura degli oneri di dispacciamento disciplinati dalla delibera ARERA n. 111/06 e ss.mm.ii. e tenendo conto delle perdite di rete secondo quanto definito nella delibera ARERA n. ARG/elt 107/09 e ss.mm.ii. (Testo integrato del *settlement*);

Si producono le versioni opportunamente emendate delle Condizioni Tecnico Economiche ("**CTE**") (numero 12 CTE che riflettono tutte le offerte commerciali attualmente in essere, Allegato A) e delle Condizioni Generali di Fornitura ("**CGF**") (Allegato B).

Si produce altresì la proposta grafica esemplificativa dei messaggi promozionali pubblicati sul sito di Gasway, formulati tenendo conto dei criteri di trasparenza e immediatezza richiesti dall'Autorità (Allegato C). In particolare, Gasway si impegna a garantire pari evidenza grafica alle componenti discrezionali di ciascuna offerta commerciale, nonché a non evidenziare gli eventuali sconti associati alle componenti stesse in maniera macroscopica e isolata rispetto alla componente cui si applicano.

Per quanto riguarda le tempistiche per l'attuazione delle modifiche proposte, Gasway aggiornerà i propri canali di offerta *online* entro tre giorni lavorativi dall'eventuale accettazione dei presenti impegni da parte dell'Autorità. Per quanto riguarda invece gli altri canali di vendita, ovvero agenti incaricati e/o dipendenti di Gasway o di altre società del gruppo, Gasway si impegna ad agire con la maggiore celerità possibile - tenendo in considerazione i tempi per le attività di stampa e relativa distribuzione dei modelli cartacei aggiornati - e comunque si impegna a dare completa attuazione agli impegni non oltre il termine di trenta giorni dall'eventuale accettazione degli stessi da parte dell'Autorità;

- (ii) non adottare alcun impegno, in quanto l'attivazione delle *medical card* che prevedono un rimborso costi in caso di recesso anticipato era sempre inizialmente gratuita, mentre il contributo *una tantum* di 10 Euro era applicato solo per una difesa offerta che non prevedeva il rimborso costi in caso di recesso;
- (iii) modificare le CGF prevedendo la facoltà di Gasway di richiedere, nelle ipotesi di pagamento tramite bollettino postale, un deposito cauzionale o garanzia equivalente di importo pari a quello indicato di seguito:

Deposito Cauzionale per contratti elettrici

- (a) per tutti i clienti domestici titolari di bonus sociale il deposito cauzionale è pari a € 5,04 (cinque/04) moltiplicato per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata (a titolo esemplificativo: un cliente tipo domestico, titolare di bonus sociale e con potenza impegnata pari a 3 kW, verserà un deposito cauzionale di € 15,12);
- (b) per gli altri clienti domestici e per i clienti non domestici il deposito cauzionale è pari a € 10,08 (dieci/08) moltiplicato per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata (a titolo esemplificativo: un cliente tipo domestico, non titolare di bonus sociale e con potenza impegnata pari a 3 kW, verserà un deposito cauzionale di € 30,24).

Deposito cauzionale per contratti gas

- (a) per i clienti domestici titolari di bonus sociale il deposito cauzionale è pari a € 0,04 (zero/04) moltiplicato per il valore del consumo annuo stimato (Smc/anno) (a titolo esemplificativo: un cliente tipo domestico, titolare di bonus sociale e con consumo annuo pari a 1400 Smc, verserà un deposito cauzionale di € 56,00);
- (b) per gli altri clienti domestici e per i clienti altri usi il deposito cauzionale è pari a 0,05 (zero/05) moltiplicato per il valore del consumo annuo stimato (Smc/anno) (a titolo esemplificativo: un cliente tipo domestico, non titolare di bonus sociale, con consumo annuo pari a 1400 Smc, verserà un deposito cauzionale di € 70,00).

A parità di condizioni, in nessun caso il deposito cauzionale potrà superare l'ammontare previsto dall'ARERA per il mercato tutelato. In caso di superamento, verrà applicato l'importo stabilito dall'ARERA.

Per quanto riguarda le tempistiche per l'attuazione delle modifiche proposte, Gasway aggiornerà i propri canali di vendita con le stesse tempistiche previste in relazione all'aggiornamento delle proprie CTE.

- b. profili di scorrettezza per pratiche aggressive e di non diligenza delle pratiche commerciali di Gasway (artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo) - Quanto alla contestazione formulata in proposito, Gasway propone di riconoscere un rimborso pari a Euro 40,00 (carta *Basic One*) o Euro 80,00 (carta *Basic Two*) a ciascun consumatore con riferimento al quale si siano verificate entrambe le seguenti condizioni: (1) il consumatore abbia aderito tramite *teleselling* alle offerte di fornitura che prevedono l'addebito di costi per le c.d. *medical card* in caso di recesso anticipato rispetto al periodo di trentasei mesi previsto dall'offerta e (2) l'addebito di cui al punto (1) sia stato effettuato a carico del consumatore in questione a seguito del recesso anticipato dal contratto di fornitura da parte dello stesso.

Il rimborso sarà effettuato mediante invio di assegno postale vidimato (assegno *vidaut*) all'ultimo domicilio conosciuto del cliente, secondo le prassi di mercato. Gasway si impegna ad inviare gli assegni postali vidimati ai clienti aventi diritti al rimborso entro sei mesi dall'eventuale accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità. Resta salva la compensazione legale nei confronti dei clienti che dovessero risultare morosi, fino a concorrenza degli importi effettivamente dovuti a Gasway dal consumatore.

Gasway si impegna, inoltre, a ridurre l'addebito che sarà effettuato ai consumatori di cui sopra che dovessero esercitare in futuro il recesso anticipato dal contratto di fornitura rispetto al suddetto periodo di trentasei mesi di un importo pari a quello da rimborsare ai consumatori che abbiano già esercitato il recesso anticipato alla data di attuazione degli Impegni.

- c. violazione dell'art 52, comma 1, del Codice del Consumo - Non adottare alcun impegno in quanto Gasway ha già provveduto ad emendare la documentazione contrattuale, eliminando il riferimento al diritto di ripensamento dalle CTE.

5. Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

Gasway ritiene che gli impegni proposti al precedente punto 4 siano ammissibili e idonei a rimuovere ogni possibile profilo di illegittimità contestato nella Comunicazione di Avvio. In particolare, si ritiene che:

- a. l'introduzione di una componente unica a copertura dei costi di approvvigionamento e commercializzazione - peraltro determinata in misura fissa - sia idonea a stabilire un'informazione completa e trasparente in merito agli oneri di approvvigionamento e commercializzazione applicabili ai sensi delle CTE ai consumatori, accogliendo i rilievi formulati dall'Autorità nella Comunicazione di Avvio;
- b. l'indicazione semplificata del deposito cauzionale, anche mediante esemplificazioni, sia idonea a superare il rilievo riguardante l'agevole identificazione dell'importo in questione da parte del consumatore medio;
- c. il riconoscimento di un rimborso di Euro 40,00 (carta Basic One) o Euro 80,00 (carta Basic Two) a ciascun consumatore acquisito tramite *teleselling* che abbia ricevuto l'addebito del rimborso costi della medical *card* a seguito di recesso anticipato sia idoneo a superare il rilievo per cui tale rimborso costi sarebbe configurabile come penale per il recesso, in quanto l'importo residuo del rimborso che rimane a carico dei consumatori riflette unicamente (e peraltro solo parzialmente) i costi a consuntivo effettivamente sostenuti da Gasway per l'emissione delle medical *card* e il rimborso del costo sostenuto è ora allineato alla durata annuale della *card*.