



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 1° luglio 2021;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, 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, n. 25411;

VISTI i propri provvedimenti del 12 gennaio, 30 marzo e 11 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;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Sentra Energia S.r.l., (di seguito, anche “Sentra” o “Professionista” o “Società”), in qualità di Professionista, ai sensi dell’articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nella fornitura di servizi di energia elettrica e gas naturale. In base all’ultimo documento contabile disponibile, relativo all’esercizio finanziario del 2019, la Società ha realizzato un fatturato pari a circa 7 milioni di euro¹.

¹ Ultimo bilancio depositato fonte banca dati Telemaco.

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

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

3. Il procedimento concerne alcune condotte poste in essere dalla Società, fin dal 2018, relative alla prospettazione delle condizioni economiche di fornitura dei servizi energetici e all'applicazione di oneri non dovuti dagli utenti, inerenti alle spese per la spedizione delle fatture in formato cartaceo e per il pagamento delle stesse mediante bollettino postale. In particolare, le condotte contestate al professionista consistono nella:

A) mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni rese, su vari documenti/supporti, con riferimento all'esistenza e alla quantificazione dei costi applicabili all'utenza – quali gli oneri di commercializzazione e gli altri oneri autonomamente determinati dall'impresa – nonché alle altre caratteristiche promozionali dell'offerta;

B) previsione di oneri per la spedizione della fattura in formato cartaceo e per il pagamento dei consumi mediante bollettino postale;

C) modalità di comunicazione delle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali tramite il documento di fatturazione anziché con separata comunicazione, come peraltro previsto dalla regolazione.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. A seguito di una richiesta di informazioni formulata in fase preistruttoria², in relazione alle pratiche commerciali sopra descritte, in data 8 ottobre 2020, è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11850 per presunta violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25 e 62 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” (di seguito anche “CdC”) e, contestualmente, sono state richieste ulteriori informazioni.

5. Il 14 ottobre 2020 è giunta, da parte dell'associazione di consumatori CO.DI.CI. Onlus, un'istanza di partecipazione al procedimento istruttorio,

² Cfr. risposta alla richiesta di informazioni, formulata in fase in preistruttoria, del 26 giugno 2020, prot. n. 50217.

l'accoglimento della quale è stato comunicato alle Parti in data 21 ottobre 2020.

6. Il 26 ottobre 2020 è pervenuta da parte dell'associazione di consumatori Assoutenti un'istanza di partecipazione al procedimento istruttorio, il cui accoglimento è stato comunicato alle Parti in data 2 novembre 2020.

7. In data 12 novembre 2020, sono giunti i riscontri del Professionista alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio, unitamente ad una preliminare memoria difensiva.

8. In data 19 novembre 2020 e in data 10 febbraio 2021, la Società è stata sentita in audizione.

9. In data 12 gennaio e 30 marzo 2021, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, sono stati adottati distinti provvedimenti di proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie.

10. In data 23 novembre 2020, la società ha formulato una proposta di impegni, successivamente integrata in data 26 febbraio 2021.

11. In data 12 febbraio 2021 e in data 16 marzo 2021, sono pervenute ulteriori informazioni relative all'oggetto del procedimento.

12. In data 30 marzo 2021, l'Autorità ha chiesto un'integrazione delle misure proposte come impegni, considerato che le concrete modalità di rappresentazione delle condizioni economiche di fornitura, nell'ambito del materiale promozionale allegato a titolo esemplificativo alle misure proposte, non risultavano garantire pari evidenza grafica a tutte le voci di costo che caratterizzavano l'offerta commerciale. In particolare, le indicazioni del prezzo della materia prima e l'entità dello sconto proposto erano ancora enfatizzate con caratteri grafici e dimensioni ben diverse rispetto alle altre voci di costo che gravavano sul consumatore. Queste ultime erano indicate in una tabella di dettaglio, posta in secondo piano, generando incertezza sull'effettivo prezzo dell'offerta. Lo sconto promozionale, inoltre, era riportato in modo ambiguo, in quanto non consentiva l'immediata comprensione circa l'effettiva entità dello stesso per anno di fornitura e le modalità di applicazione dello stesso.

13. In data 23 marzo e 9 aprile 2021 pervenivano ulteriori integrazioni della proposta di impegni e, infine, in data 19 aprile 2021, la società presentava una proposta di impegni nella versione definitiva e consolidata, che tuttavia non risultava idonea al superamento delle predette criticità, da ultimo evidenziate dall'Autorità.

14. In data 21 aprile 2021, è stato comunicato alla società il rigetto della proposta di impegni, come dalla stessa formulata ed integrata, deliberato dall'Autorità in data 20 aprile 2021.

15. In data 27 aprile 2021, è stata comunicata alle Parti, ai sensi dell'articolo

16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria.

16. In data 11 maggio 2021, l’Autorità ha deliberato un’ulteriore proroga del termine di conclusione del procedimento.

17. Il 18 maggio 2021, Sentra ha depositato una memoria conclusiva.

2) Le evidenze acquisite

A) Mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni economiche di fornitura

18. Con riferimento alle offerte commerciali proposte dal professionista quali, ad esempio, l’offerta *Dual 24 – Zero canone* o *Dual Fix*, le Condizioni Tecnico Economiche (di seguito, CTE) - le stesse adottate per tutte le offerte - relative alla fornitura di energia elettrica, prevedevano l’applicazione di “*Corrispettivi di commercializzazione, a remunerazione dei costi di commercializzazione sostenuti dal Fornitore sul mercato libero, in una quota fissa secondo la componente PCV della delibera ARERA 156/07*” e, per la fornitura di gas, l’applicazione dei costi relativi a “*la Componente QVD (fissa e variabile) (...) come definiti rispettivamente dagli articoli 7, 8bis, 11, 6bis del Testo Integrato Vendita Gas (TIVG)*”³.

19. Analogamente, nelle Condizioni Generali di Fornitura (di seguito, CGF), il Professionista disponeva, per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica, che “*(...) i corrispettivi di Commercializzazione e Vendita sono posti a carico del Cliente in quota fissa secondo la componente PCV, della delibera AEEGSI 156/07 e s.m.i*”⁴ e, per quanto riguarda la fornitura di gas naturale, “*Corrispettivi di commercializzazione e vendita al dettaglio secondo la tariffa amministrata AEEGSI dell’art. 7 del TIVG*”⁵.

20. Anche negli *script* di vendita⁶ utilizzati dagli operatori che svolgono attività di *teleselling*, i citati costi non risultavano esplicitati nella loro entità, bensì mediante un mero richiamo alla delibera ARERA 156/07, che definisce il valore dei medesimi oneri per i clienti serviti nel Mercato Tutelato.

21. Nel materiale pubblicitario relativo all’offerta *Dual 24 Zero Canone*, particolare enfasi era posta sulle caratteristiche dell’offerta, nonché sullo sconto applicato, in assenza di qualsiasi richiamo agli ulteriori oneri che compongono il prezzo dell’energia, alle caratteristiche dello sconto

³ Cfr. risposta professionista del 26.06.2020 prot. 50217 alla richiesta di informazioni del 21 aprile 2020.

⁴ Cfr. Art. 7.2 delle Condizioni generali di Fornitura (CGF), vigenti alla data di avvio del procedimento, trasmesse da Sentra in data 26.06.2020 prot. 50217.

⁵ Cfr. Art. 7.3 delle Condizioni generali di Fornitura (CGF).

⁶ Cfr. *script* allegati alla risposta alla richiesta di informazioni del 26.06.2020 prot. 50217.

pubblicizzato, alle condizioni e alla durata di applicabilità dello stesso.

22. Inoltre, risultava che lo sconto pubblicizzato dal Professionista sulla pagina *web* del sito *internet*, pari a 90 euro (corrispondente all'importo del canone televisivo) era soggetto a vincoli e condizioni solo parzialmente indicate nel materiale pubblicitario, oltre che illustrate in modo frammentario nella documentazione contrattuale: infatti, lo sconto veniva applicato in bolletta solo in caso di sottoscrizione di entrambe le forniture luce e gas e solo per il primo anno di fornitura, nella misura di 3,75 euro/mese sulla quota fissa gas e di 3,75 euro/mese sulla quota fissa luce; inoltre, in caso di recesso prima dello scadere del vincolo contrattuale, pari a 24 mesi, anche solo da una delle due forniture, lo sconto veniva stornato integralmente.

B) Oneri connessi alla spedizione di fatture in formato cartaceo e al pagamento delle fatture tramite bollettino postale

23. Sentra ha applicato, nel periodo gennaio 2018 - novembre 2020, un importo pari a 1,23 € per ciascun invio della fattura in formato cartaceo e/o per ogni ulteriore copia eventualmente richiesta, mentre nel caso in cui il Cliente richiedeva di effettuare il pagamento delle fatture tramite bollettino postale, il Professionista applicava un sovrapprezzo pari a 1,64 € per ogni bollettino inviato all'utente⁷.

24. In particolare, dalla documentazione versata in atti risulta quanto segue. Con riferimento alle utenze elettriche, i compensi derivanti dall'addebito delle spese di spedizione delle fatture sono stati pari a:

- €[10.000 – 20.000]* nell'anno 2018;
- €[20.000 – 30.000] nell'anno 2019;
- €[5.000 – 10.000] nel primo semestre 2020;

Sempre in relazione alle utenze elettriche, i compensi per gestione del pagamento tramite bollettino postale/MAV, sono stati pari a:

- €[10.000 – 20.000] nell'anno 2018;
- €[20.000 – 30.000] nell'anno 2019;
- €[10.000 – 20.000] nel primo semestre 2020;

Con riferimento alle utenze gas, i compensi per spese di spedizione della fattura sono stati pari a:

- €[5.000 - 10.000] nell'anno 2018;
- €[10.000 – 20.000] nell'anno 2019;

⁷ Cfr. risposta professionista del 26.06.2020, prot. 50217, alla richiesta di informazioni del 21 aprile 2020.

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

- €[5.000 - 10.000] nel primo semestre 2020;
- Ancora con riferimento alle utenze gas, i compensi per gestione del pagamento tramite bollettino postale/MAV sono stati pari a:
- €[5.000 - 10.000] nell'anno 2018;
 - €[10.000 – 20.000] nell'anno 2019;
 - €[5.000 - 10.000] nel primo semestre 2020.

Inoltre gli oneri applicati successivamente al 30 giugno 2020 ammontano rispettivamente ad €[10.000 – 20.000] per spese di spedizione ed €[10.000 – 20.000] per pagamenti tramite bollettino MAV, per complessivi €[20.000 – 30.000], di cui €[10.000 – 20.000] riferibili a clienti ancora attivi.

25. In data 16 marzo 2021⁸, il Professionista ha comunicato di avere cessato di applicare i suddetti importi a far data dal 23 novembre 2020.

C) Modalità di comunicazione delle variazioni contrattuali

26. Sentra, in caso di variazioni contrattuali sopravvenute, prevedeva l'invio al cliente di un'informativa anche per il solo tramite della fattura, anziché con separata comunicazione. In particolare, le CGF prevedevano che: *“il Fornitore, nei 90 gg. antecedenti alla scadenza originaria delle CTE ovvero in ogni momento successivamente alla stessa, si riserva la facoltà di comunicare con preavviso di 90 gg. dalla loro applicabilità, l'applicazione di nuove e diverse CTE, che si intenderanno automaticamente accettate dal cliente in assenza, entro il suddetto termine di 90 gg., di suo formale recesso nei termini e nei modi di cui all'art. 6. Tale comunicazione potrà avvenire anche con nota in fattura”*⁹.

4) Le argomentazioni difensive del Professionista

27. Sentra ha osservato preliminarmente che il procedimento è stato originato da un'unica segnalazione, che peraltro non riguardava alcuna delle condotte oggetto di accertamento da parte dell'Autorità. Inoltre, la società ha espresso disappunto in relazione al fatto che, a fronte di uno spirito ampiamente collaborativo della stessa, che ha comportato la modifica, già nel corso del procedimento delle condotte oggetto di contestazione e la presentazione di una proposta di impegni, il Collegio abbia deciso di rigettare la proposta di impegni.

⁸ Cfr. comunicazione Sentra del 16 marzo 2021, prot. n. 29620.

⁹ Cfr. art. 7 delle CGF.

Sulla mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni economiche di fornitura

28. Sentra ha contestato le asserite "gravi omissioni, sotto il profilo informativo (...) inerenti all'entità e alla rappresentazione delle varie voci di costo" previste ed applicate dalla Società nella vendita di energia elettrica e gas naturale. Secondo la società, le modalità di comunicazione delle varie voci di costo sarebbero conformi a quanto stabilito dal Codice di Condotta Commerciale emanato da ARERA con delibera ARG/com 104/10. In particolare, tale Codice stabilisce, all'art. 5, le modalità di comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio da adottare, indipendentemente dalla forma di comunicazione impiegata; il Codice di Condotta, dettando le modalità comunicative di ciascun tipo di corrispettivo associato alle offerte per la fornitura di energia elettrica e gas naturale, non impedisce di indicare i corrispettivi dovuti mediante un rinvio ai valori stabiliti dall'Autorità di Regolazione per il mercato tutelato.

29. Il rinvio alle delibere ARERA che stabiliscono l'ammontare degli oneri di commercializzazione nel mercato tutelato, a detta della società, consente ai consumatori di reperire con sufficiente immediatezza tali valori, potendo formarsi una compiuta idea sulla convenienza dell'offerta. Del resto, rappresentando un valore di riferimento per l'intero mercato, gli oneri di commercializzazione applicati nel mercato tutelato difficilmente potrebbero divenire l'oggetto su cui il consumatore pone la propria attenzione nella scelta.

30. D'altra parte, un eccesso di informazioni potrebbe comunque "non essere di giovamento al consumatore medio", che nella scelta delle offerte per la fornitura di energia elettrica e gas naturale pone solitamente maggiore attenzione al prezzo della componente energia e agli eventuali vantaggi associati a ciascuna offerta più che a comprendere nel dettaglio l'oggetto ed il valore delle singole componenti di costo.

Sull'assenza di trasparenza in merito alle caratteristiche dello sconto associato all'offerta Dual 24 Zero Canone

31. La società afferma che nella comunicazione di avvio non sarebbero stati contestati i profili relativi all'assenza di trasparenza delle condizioni di applicazione dello sconto associato all'offerta *Dual 24 Zero Canone*, in quanto la comunicazione di avvio, era incentrata sulle contestazioni riguardanti gli oneri di commercializzazione e tale offerta era stata presa a riferimento, unicamente, a titolo di esempio.

32. Sentra afferma, inoltre, che le condizioni dell'offerta *Dual 24 Zero Canone*

sarebbero ben evidenti nell'ambito del materiale promozionale e contrattuale presente sul sito *web* della società. Lo sconto associato all'offerta *Dual 24 Zero Canone* consiste nella sottrazione di una somma complessiva pari a €90,00 - corrispondente all'importo del canone televisivo - dalle somme fatturate nell'arco del primo anno di contratto. Trattandosi di un'offerta "Dual" tale sconto è accordato per €45,00 sulla fornitura di energia elettrica e per una somma di pari importo sulla fornitura di gas naturale. Nell'erogare tale vantaggio, il Professionista fa affidamento su una durata minima biennale del vincolo contrattuale: è infatti previsto che il cliente restituisca l'intero importo qualora receda prima della scadenza.

33. Sentra ritiene di aver adottato modalità informative molto chiare per rendere note ai propri clienti le condizioni e le modalità applicative di tale sconto. Infatti, dalla lettura delle CTE, nel paragrafo dedicato alla "Spesa per la materia prima", è indicato che: *"con la sottoscrizione della presente offerta verrà riconosciuto uno sconto denominato ZERO CANONE pari a Euro 90,00. Lo sconto è pari a 3,75 Euro/mese sulla quota fissa luce e a 3,75 Euro/mese sulla quota fissa gas e sarà riconosciuto nel primo anno di somministrazione secondo la periodicità di fatturazione prevista dal contratto. L'iniziativa è riconosciuta ai clienti che attivano contemporaneamente la fornitura di gas ed energia per la durata di 24 mesi"*. Poco sotto, nella sezione "Durata e aggiornamento" è ulteriormente spiegato che *"Qualora il Cliente receda prima del 24° mese dal contratto gas e dal contratto luce, o individualmente da uno dei due, lo sconto ZERO CANONE erogato al Cliente fino a quel momento sarà stornato per intero nell'ultima fattura"*.

34. Sentra ritiene, pertanto, che le modalità informative adottate dalla Società non lascino alcun margine di ambiguità o dubbio in merito alle condizioni di applicazione dello sconto associato all'offerta *Dual 24 Zero Canone* e che dunque la contestazione in tal senso formulata dall'Autorità sia del tutto infondata.

35. La società osserva al riguardo che in materia di revocabilità degli sconti in caso di recesso del consumatore antecedente alla durata minima del vincolo contrattuale, la giurisprudenza amministrativa ha ritenuto una simile pratica commerciale perfettamente lecita anche in settori economici nei quali la normativa applicabile ha posto specifici limiti all'imponibilità di costi collegati al recesso da parte dei professionisti.

36. In tale contesto, la previsione di una durata minima del vincolo contrattuale e la correlata restituzione degli sconti goduti in caso di recesso antecedente al medesima durata minima, è senz'altro lecita in quanto finalizzata a remunerare i costi sostenuti dall'operatore e a garantire che, diversamente da quanto

previsto per le diverse offerte "a prezzo pieno" riguardanti rispettivamente la sola fornitura di energia o gas naturale, il consumatore resti vincolato un tempo minimo, quale sinallagma del vantaggio consistente nel non versare una somma corrispondente all'importo del canone televisivo durante il primo anno di vigenza del rapporto.

37. Sentra ha fatto presente, da ultimo, di aver comunque eliminato l'offerta *Dual 24 Zero Canone* dall'insieme delle proprie offerte e intende attenersi ai principi espressi a più riprese dall'Autorità nella formulazione e nell'esposizione degli sconti associati alle future offerte commerciali.

Oneri connessi alla spedizione di fatture in formato cartaceo e al pagamento delle fatture tramite bollettino postale

38. Sentra ha affermato che, in merito ai diversi costi associati ai diversificati strumenti di pagamento disponibili, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come sia facoltà del Professionista scegliere liberamente quali tariffe applicare a ciascuno dei servizi resi. In tale quadro, fermo restando il dovere di informare compiutamente già dal primo contatto i consumatori in merito ai costi associati a ciascuno strumento di pagamento, resta la facoltà della società di applicare eventuali oneri aggiuntivi per alcuni dei servizi erogati.

39. Nel caso di specie, Sentra si riserva unicamente di applicare un costo aggiuntivo nel caso di pagamento tramite bollettino MAV - servizio di evidente vantaggio per il consumatore, in quanto consente un più efficace controllo dell'importo di ciascuna fattura nonché di scegliere liberamente la data dei pagamenti, ma che per sua stessa natura espone maggiormente il Professionista al rischio di morosità dei clienti - e ricezione delle bollette via posta, che rappresenta, senza ombra di dubbio, un costo per la Società sia in termini organizzativi che di oneri da versare all'operatore postale. A fronte di tale aggravio di costi, il consumatore, perfettamente edotto del sovrapprezzo dalla lettura delle CTE, ben può scegliere di avvalersi di tali servizi aggiuntivi, pagandone il relativo ammontare, senza che la sola loro esistenza possa essere qualificata quale indebito condizionamento della sua libertà di scelta.

40. Alla luce di quanto precede, il professionista ritiene di aver chiarito che le condotte poste in essere, lungi dal potersi qualificare quale indebito condizionamento della libertà contrattuale dei consumatori, hanno invero lo scopo di compensare il Professionista di costi sostenuti per l'erogazione di servizi aggiuntivi. Del resto, al momento della stipulazione del contratto i consumatori sono pienamente consapevoli della loro esistenza e condizioni di applicabilità già dalla sola lettura delle condizioni economiche dell'offerta, e possono dunque scegliere liberamente di sostenere tali costi ovvero di

avvalersi delle altre modalità di ricezione delle bollette e di pagamento delle stesse.

41. La Società, ha comunque posto termine alla condotta consistente nell'applicazione di oneri aggiuntivi per la ricezione delle bollette via posta e per il loro pagamento tramite bollettino MAV già a far data da novembre 2020.

Sulle contestazioni riguardanti la presunta ingannevolezza delle modalità di comunicazione delle modifiche unilaterali

42. Sentra ha osservato che la modalità comunicativa delle modifiche contrattuali effettuata tramite fattura appare pienamente conforme alla regolazione di settore, la quale stabilisce che le comunicazioni relative a variazioni contrattuali avvengano direttamente nei documenti di fatturazione nel caso in cui abbiano ad oggetto i corrispettivi derivanti dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o comunque in grado di incidere sulla spesa complessiva della fornitura (cfr. art. 13 del Codice di Condotta Commerciale approvato da ARERA). Dal momento che le comunicazioni di variazione trasmesse da Sentra ai propri clienti nel corso degli anni, hanno avuto ad oggetto esclusivamente adeguamenti dei corrispettivi modificati in base a quanto previsto dalle clausole contrattuali, il comportamento del Professionista è stato pienamente conforme alla regolazione di settore senza che siano rinvenibili margini per qualificare tali condotte come ingannevoli.

43. Secondo il professionista, una comunicazione che avvenga tramite la bolletta, documento cui notoriamente i consumatori pongono particolare attenzione, è da ritenere senz'altro idonea a consentire una compiuta informazione degli stessi, tanto più che Sentra accompagna sempre tali comunicazioni ad ulteriori avvisi in merito alla possibilità di recedere dal contratto in essere. In ogni caso, Sentra ha posto termine a una simile condotta nelle more del procedimento, eliminando, già a far data da novembre 2020, le clausole contrattuali che le consentivano di comunicare le modifiche unilaterali tramite nota in fattura e dunque adottando concretamente, appena possibile e necessario, una modalità di comunicazione delle modifiche unilaterali alle condizioni contrattuali differenziata a seconda del mezzo di comunicazione scelto dall'utente per la ricezione delle fatture periodiche (via posta o via mail).

44. In conclusione, Sentra auspica che l'Autorità tenga conto di tutte le iniziative già poste in essere dalla stessa a titolo di ravvedimento operoso.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

45. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche via *internet*, in data 19 maggio 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

46. Con comunicazione pervenuta il 18 giugno 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.

47. 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”*.

48. 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

49. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di energia elettrica e gas, in data 19 maggio 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. Con parere pervenuto in data 17 giugno 2021, la suddetta Autorità ha espresso il citato parere, sulla base delle seguenti considerazioni:

50. Innanzitutto, ARERA ha precisato che per quanto riguarda l'analisi della presunta pratica commerciale contestata a Sentra, le valutazioni espresse dalla stessa non entrano nel merito dell'eventuale mancato rispetto delle disposizioni del Codice del consumo, ma attengono esclusivamente a possibili profili di presunta non conformità di tali condotte rispetto alle disposizioni regolatorie ritenute maggiormente significative anche in ragione della specificità settoriale.

51. Al riguardo ARERA, dopo aver esposto le norme di cui al “*Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali*” di cui 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, e aver ampiamente illustrato le norme del codice commerciale (Allegato A alla 366/2018/R/COM) vigente fino al 30 giugno 2021 ha, in sintesi, osservato che per quanto attiene alle comunicazioni e ai messaggi pubblicitari delle offerte commerciali, l’articolo 7 del Codice di condotta commerciale richiede che le informazioni relative alle condizioni di fornitura oggetto di una o più offerte contrattuali debbano utilizzare modalità idonee ad assicurarne una chiara percezione delle offerte medesime e riportare, tra l’altro, l’indicazione delle caratteristiche dell’offerta.

52. Pertanto, secondo ARERA, il professionista avrebbe disatteso tutte le disposizioni del Codice di condotta commerciale, in tutte le fattispecie nelle quali Sentra abbia previsto, sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale, l’applicazione al cliente di importi non preventivamente comunicati e determinati secondo i criteri sopra illustrati. Più in particolare, le disposizioni del Codice di condotta commerciale appaiono disattese laddove:

- risulta che il professionista, per talune offerte, applichi un prezzo dell’energia inclusivo degli oneri di commercializzazione senza, tuttavia, esplicitare l’entità dei medesimi, se non attraverso un mero richiamo alla delibera n. 156/07 dell’Autorità;
- l’illustrazione dello sconto nella documentazione contrattuale e nel materiale promozionale, relativamente alle modalità e ai vincoli di applicazione, sia frammentaria e poco trasparente;
- il materiale promozionale non rispetti le disposizioni di cui all’articolo 7 del Codice di condotta commerciale che richiedono che le informazioni relative alle condizioni di fornitura oggetto di una o più offerte contrattuali debbano utilizzare modalità idonee ad assicurarne una chiara percezione delle offerte medesime e riportare, tra l’altro, l’indicazione delle caratteristiche dell’offerta.

53. In merito agli oneri di postalizzazione, ARERA afferma che l’applicazione (e la conseguente fatturazione) dei c.d. corrispettivi di postalizzazione deve ritenersi indebita, quand’anche prevista nella documentazione contrattuale, in quanto gli artt. 9 e 16, del D.lgs. 102/14 stabiliscono il divieto per l’impresa di vendita di energia al dettaglio di applicare specifici corrispettivi al cliente finale per la ricezione delle fatture.

54. Pertanto, tali disposizioni sembrerebbero disattese dal Professionista che, ai sensi delle previsioni delle proprie CTE, abbia previsto la possibilità di

applicare al cliente costi per l'invio delle fatture in formato cartaceo o in caso di pagamento con bollettino postale. Ci si riferisce in particolare alla clausola con cui è prevista l'applicazione di specifici corrispettivi per l'invio delle fatture.

55. ARERA rileva, infine, come l'offerta *DUAL Zero 24 Canone* integri una fatturazione impropria di penali per il recesso (v. CTE offerta DUAL 24 ZERO CANONE). Con la deliberazione 9 giugno 2016, 302/2016/R/com18, come da ultimo modificata dalla deliberazione 783/2017/R/com, l'Autorità ha rivisto la previgente disciplina e allineato le tempistiche del recesso. La citata deliberazione 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.

56. Tali disposizioni sembrerebbero, pertanto, disattese laddove il Professionista, in caso di recesso esercitato dal cliente prima dei 24 mesi, ma nel rispetto del termine di preavviso previsto dalla regolazione, abbia fatturato a debito per il cliente importi corrispondenti allo sconto precedentemente erogato, ciò a prescindere da eventuali ulteriori profili di ingannevolezza.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Considerazioni preliminari

57. Il procedimento in esame concerne la valutazione dei comportamenti posti in essere da Sentra, a far data dal 2018, in relazione alle modalità di prospettazione delle condizioni economiche di fornitura, sia nell'ambito della documentazione contrattuale che del materiale promozionale, riguardanti le offerte commerciali proposte dalla stessa società, con particolare riferimento alle indicazioni inerenti ai costi di commercializzazione e ai vantaggi connessi alla sottoscrizione delle offerte; all'applicazione degli oneri per l'invio dei documenti di fatturazione in formato cartaceo e per il pagamento dei consumi fatturati tramite bollettino postale; alle modalità di comunicazione delle variazioni contrattuali.

58. Prima di entrare nel merito delle condotte oggetto di valutazione, è necessario precisare che il procedimento è stato avviato d'ufficio, a seguito di una verifica generalizzata in merito al comportamento tenuto dai principali operatori del settore energetico in fase di promozione e diffusione delle offerte commerciali nel mercato libero della fornitura dei servizi di energia elettrica e gas naturale. Tale facoltà è riconosciuta espressamente dalla norma di legge

che attribuisce all’Autorità i poteri di tutela del consumatore.

59. Come noto, infatti, l’art. 27, comma 2 del Codice del Consumo prevede che l’Autorità, d’ufficio o su istanza di parte inibisce, la continuazione delle pratiche commerciali scorrette e ne elimina gli effetti. Risulta, pertanto, irrilevante la circostanza, sottolineata dal professionista nella memoria conclusiva, che sia presente nel fascicolo una sola segnalazione di un consumatore riguardante una problematica diversa ed estranea a quella oggetto del procedimento.

60. Inoltre, in merito alla valenza delle segnalazioni rileva la giurisprudenza costante dei giudici amministrativi, i quali hanno più volte affermato il principio secondo il quale *“non occorre individuare un concreto pregiudizio delle ragioni dei consumatori, in quanto è la stessa potenzialità lesiva, al fine di evitare anche solo in astratto condizionamenti e/o orientamenti decettivi, che consente di ascrivere la condotta nel quadro dell’illecito di “mero pericolo” in quanto intrinsecamente idonea a configurare le conseguenze che il codice del consumo ha invece inteso scongiurare”*¹⁰.

61. Parimenti, risulta priva di pregio la contestazione mossa dal professionista in ordine alla circostanza che non si sarebbe tenuto conto del comportamento collaborativo di quest’ultimo nella fase di presentazione degli impegni.

62. Al riguardo vale osservare che gli impegni assolvono la funzione di eliminare i profili di scorrettezza rilevati in sede di avvio del procedimento. Nel caso di specie, il professionista si è limitato a proporre modifiche che risolvevano la gran parte, ma non tutti i profili di criticità riscontrati, in quanto anche successivamente alla spontanea adozione - già nel corso del procedimento - di dette misure, permanevano aspetti di incompletezza e ambiguità in ordine alle caratteristiche dell’offerta rappresentate nell’ambito del materiale promozionale, con specifico riguardo alle condizioni e limitazioni connesse alla applicazione dello sconto relativo all’offerta *Zero Canone*.

Pratica sub A) Mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni economiche di fornitura

63. Premesso quanto sopra, nel merito delle singole condotte si deve osservare che la contestazione *sub A)*, consiste nella mancanza di trasparenza nella prospettazione dei costi di fornitura, con specifico riferimento agli oneri di commercializzazione, nell’ambito delle condizioni contrattuali, negli *script* di

¹⁰ Cfr. Sentenza TAR Lazio n. 6446 del 3 luglio 2009 e sentenza n. 218 del 10 gennaio 2017 e Tar Lazio 20 febbraio 2020 n. 2245; Consiglio di Stato 27 febbraio 2020 n. 01425

vendita e nel materiale promozionale.

64. In particolare, l'indicazione della presenza di tali oneri nelle CTE, mediante il rinvio alle delibere ARERA, anziché precisando l'effettiva entità degli stessi, rappresenta un'omissione informativa significativa, in quanto non consente ai consumatori di appurare l'effettiva spesa per l'energia prima della sottoscrizione del contratto. Analoga mancanza di trasparenza e completezza informativa si riscontrava nella modalità utilizzata dal professionista per rappresentare le caratteristiche dell'offerta, nell'ambito del materiale promozionale, con specifico riguardo alle condizioni di applicabilità dello sconto proposto, ad esempio, nell'ambito dell'offerta *Dual 24 Zero Canone*.

65. In particolare, l'entità degli oneri di commercializzazione relativi alla gestione clienti, deve essere chiaramente indicata in fase precontrattuale, nelle CTE oltre che nel materiale promozionale, in quanto rappresenta una voce di costo che alimenta, anche significativamente, la spesa per l'energia. Tali oneri rappresentano inoltre una importante leva competitiva del mercato libero, trattandosi di una voce di costo liberamente determinabile e applicabile da ciascun professionista del settore.

66. Il prezzo di un prodotto o di un servizio rappresenta un elemento essenziale nelle scelte del consumatore. Tutti gli oneri, discrezionalmente fissati dalla società di vendita, che compongono il prezzo complessivo di vendita, pertanto, devono essere esplicitati in modo che il consumatore possa comprendere i termini economici dell'offerta proposta e consapevolmente sottoscrivere la medesima.

67. In un contesto di mercato, quale quello dell'energia, caratterizzato da importanti asimmetrie informative tra operatori e consumatori finali, nel quale coesistono numerose offerte commerciali, con costi e caratteristiche varie, la mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni di carattere economico, specialmente in ordine al prezzo effettivo per unità di misura (kw o mc) che il consumatore dovrà sostenere a seguito della adesione alla proposta commerciale, assumono dunque un rilievo centrale ai fini della presente valutazione.

68. Pertanto, la previsione degli oneri di commercializzazione - indicati da Sentra nelle condizioni economiche della fornitura con gli acronimi *PCV* (Prezzo Commercializzazione Vendita) per l'energia elettrica, o *QVD* (Quota Vendita al Dettaglio) per il gas, senza una specifica e puntuale indicazione dell'entità degli stessi, rappresenta una grave carenza informativa, specialmente nell'ambito del documento che riassume le condizioni economiche dell'offerta, ovvero le CTE. Si tratta di elementi che devono essere chiaramente enucleati e resi noti agli utenti in tutte le forme di comunicazione e, quindi, negli *script* di vendita (nel caso di conclusione dei

contratti via *teleselling*) e nel materiale promozionale, ove appunto l'enfasi promozionale riguarda proprio il prezzo dell'energia o taluni elementi del prezzo di fornitura, generalmente quelli vantaggiosi, al fine di informare correttamente il consumatore e non indurlo in errore in merito alla effettiva convenienza dell'offerta, condizionandolo nell'assunzione di comportamenti economici che altrimenti non avrebbe assunto.

69. Tale onere informativo, pertanto, risulta non essere stato correttamente assolto dal Professionista fino al mese di febbraio 2021, atteso che, invece di indicare l'entità di tutte le voci di costo che il consumatore avrebbe dovuto sostenere, si limitava a richiamare o rinviare per a previsioni normative e/o regolamentari, di non agevole reperimento, aventi contenuto tecnico e di non facile comprensione e comunque non destinate agli stessi consumatori.

70. Peraltro, proprio tale modalità di rinvio e richiamo a fonti regolamentari sfrutta e accresce le predette asimmetrie informative che già risultano elevate nel settore energetico. Infatti, la difficoltà di comprensione delle caratteristiche economiche dell'offerta, riscontrate nel caso di specie, risulta evidente sia in ragione della terminologia di tipo tecnico impiegata nella descrizione degli oneri in questione nelle CTE e nelle CGC, sia in considerazione dell'assenza di un riferimento preciso del valore unitario e complessivo del costo della fornitura.

71. In particolare, proprio il rinvio alle delibere ARERA ai fini della quantificazione degli oneri di commercializzazione appare idoneo ad indurre in errore il consumatore anche sulla natura obbligatoria e vincolante degli stessi oneri, confondendoli appunto con altre oneri e voci obbligatorie o con i costi di distribuzione che non vengono definiti dalle imprese di vendita, quando invece trattasi di costi di commercializzazione che risultano discrezionalmente definiti dal professionista venditore e sui quali proprio si dovrebbe maggiormente concentrarsi la differenziazione e confronto competitivo delle offerte di mercato libero.

72. Analoghe valutazioni vanno svolte in ordine alle modalità di promozione delle offerte commerciali. A tale riguardo giova ricordare quanto sancito dal Consiglio di Stato, secondo il quale: *“il principio di chiarezza e completezza nelle comunicazioni pubblicitarie si impone fin dal primo contatto con il consumatore, con la conseguenza che il rinvio a ulteriori fonti di informazione, tra l'altro di consultazione solo eventuale, non consente di sanare ex post l'inadempimento dell'onere informativo imposto all'operatore”*¹¹.

73. Anche l'indicazione corretta delle modalità applicative di uno sconto,

¹¹ Sentenza Consiglio di Stato sez.VI, 12 marzo 2020, n. 01751.

come nel caso di specie, rientra parimenti in detto onere informativo. Il professionista ha prospettato la convenienza dell'offerta ponendo in risalto il valore dello sconto, corrispondente al costo dal canone televisivo, omettendo però di indicare nella pagina promozionale del sito *web*, che tale sconto opera solo per il primo anno di fornitura e che in caso di recesso anticipato il consumatore è tenuto alla restituzione di tutto il beneficio. Questo aspetto, a differenza di quanto sostiene Sentra, non integra un nuovo e diverso profilo di contestazione, posto che lo sconto rappresenta uno degli elementi che determinano la convenienza dell'offerta, di cui il consumatore deve essere chiaramente edotto, anche attraverso la comunicazione promozionale dell'offerta, specialmente con riguardo ai limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso.

74. La mancanza di un'esplicita indicazione, ad esempio, delle conseguenze in ordine al venir meno del beneficio dello sconto in caso di recesso anticipato, rispetto ai 24 mesi di validità dell'offerta, a fronte della erogazione dello sconto stesso solo per il primo anno di fornitura e solo a condizione della attivazione di entrambe le forniture di luce e gas, rappresenta un'omissione informativa rilevante per il consumatore, al fine di poter effettuare una valutazione corretta della convenienza dell'offerta stessa.

75. In un contesto di libero mercato come quello dell'energia, in vista soprattutto della completa liberalizzazione dello stesso, risulta fondamentale per i consumatori - ma anche per tutti i professionisti del settore - la correttezza, la trasparenza e la completezza delle informazioni fornite ai consumatori in ordine alla variabile prezzo.

76. Peraltro, come rilevato nel parere dall'Autorità di regolazione, si tratta di comportamenti non conformi con la regolazione vigente.

77. In conclusione, l'assenza di un'informativa chiara e completa circa le caratteristiche delle offerte commerciali come originariamente promosse da Sentra, è suscettibile di compromettere l'adesione consapevole dei consumatori alle stesse offerte.

78. In particolare, la previsione di oneri di commercializzazione il cui valore risultava indeterminato o di difficile comprensione ed identificazione, i messaggi promozionali volti ad indurre i consumatori a sottoscrivere le proposte contrattuali sulla base di asserzioni o *claim* ingannevoli o omissivi (inerenti il prezzo delle forniture di energia elettrica e/o gas), la prospettazione di sconti soggetti a vincoli di permanenza in fornitura non adeguatamente specificati, configurano una pratica commerciale ingannevole ed omissiva, in contrasto con le delle norme di cui agli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

Pratica sub B) previsione di oneri per la spedizione della bolletta in formato cartaceo e per il pagamento dei consumi mediante bollettino postale di pagamento

79. La previsione da parte di Sentra di oneri connessi alla spedizione di fatture in formato cartaceo e al pagamento delle fatture tramite bollettino postale è un dato di fatto non in contestazione. Il professionista ne eccepisce solo la legittima applicazione.

80. In merito, è opportuno ricordare che è fatto divieto alle imprese di vendita di energia al dettaglio, di applicare specifici corrispettivi al cliente finale per la spedizione delle fatture, secondo quanto previsto dagli artt. 9 e 16 del D.lgs 102/14 e ribadito dalla deliberazione dell'ARERA 555/2017/R/Com, che all'art. 10, c. 5 dispone che: *“In nessun caso potranno essere applicati specifici corrispettivi ai clienti finali per la ricezione delle fatture (...)”*.

81. Il comportamento di Sentra, pertanto, risulta contrario non solo alla regolazione sopra citata ma integra una pratica commerciale connotata da profili di aggressività, stante l'indebito condizionamento che la previsione di tali oneri comporta per il consumatore.

82. Come anche affermato dallo stesso professionista, il pagamento delle fatture tramite bollettino postale rappresenta un vantaggio per alcuni consumatori, in quanto consente un più efficace controllo dell'importo di ciascuna fattura, nonché di scegliere liberamente la data di pagamento.

83. Inoltre, la previsione di un costo ulteriore per il consumatore, basato sullo strumento di pagamento prescelto, oltre ad imporre allo stesso un onere da questi non dovuto, incide proprio sulla libertà di scelta del consumatore e determina nel comportamento del consumatore un indebito condizionamento, inducendolo a sopportare tale onere improprio ovvero a optare per una modalità di pagamento meno favorevole per lo stesso, che diversamente non avrebbe scelto.

84. Peraltro, come rilevato nel parere dall'Autorità di regolazione, si tratta di comportamenti non conformi con la regolazione vigente.

85. In conclusione, la previsione degli oneri postali per l'invio delle fatture e per il pagamento delle stesse tramite bollettino postale, applicati da Sentra fino al novembre 2020, configura una pratica commerciali aggressiva, in contrasto con le norme di cui agli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

Pratica Sub C) modalità di comunicazione delle variazioni unilaterali o di rinnovo delle condizioni economiche contrattuali

86. La previsione di cui alle CGF adottate da Sentra (fino al mese di novembre

2020) inerente le modalità di comunicazione, tramite il documento di fatturazione, delle variazioni unilaterali o di rinnovo delle condizioni economiche contrattuali risultavano non conformi alla disciplina vigente, di cui al Codice di Condotta Commerciale (che prevede l'invio di una comunicazione in forma scritta, separata dalla fattura, da inviare con un anticipo di 90 gg. rispetto alla data del rinnovo delle condizioni economiche).

87. Si tratta di una modalità informativa inidonea ad avvertire il consumatore delle prospettate modifiche contrattuali, in quanto comprime la possibilità del consumatore stesso di valutare la possibilità di recedere senza oneri nei casi di mancata accettazione delle stesse.

88. Tale circostanza incide nella declinazione del rapporto consumeristico che si instaura tra impresa e cliente al momento della sottoscrizione di un'offerta, in quanto il consumatore non è posto in grado di conoscere, mediante un'apposita e idonea modalità di comunicazione, le variazioni di quegli elementi che lo hanno determinato proprio alla conclusione del contratto.

89. Le modalità utilizzate da Sentra per indicare le variazioni delle condizioni economiche e contrattuali sopravvenute rispetto a quelle sottoscritte dal consumatore, risultavano pertanto insufficienti e non conformi allo *standard* di diligenza richiesto ad un professionista del settore, in quanto non consentivano al cliente di prendere visione in maniera esaustiva ed immediata delle modifiche contrattuali intervenute nel corso del rapporto contrattuale e peraltro, come rilevato nel parere dall'Autorità di regolazione, non risultavano conformi con la regolazione vigente.

90. La condotta sopradescritta, adottata da Sentra, contrasta, pertanto, con le norme del Codice del Consumo, segnatamente gli artt. 20, 21, 22, ove le modifiche alle condizioni economiche o giuridiche prospettate nella documentazione contrattuale non siano portate a conoscenza del consumatore con modalità informative adeguate e preventive.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

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

92. In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio

del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

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

94. Ai fini della gravità dell'infrazione si deve tenere conto: i) della dimensione economica del Professionista; ii) dell'ampia diffusione della pratica commerciale – idonea a ledere i diritti di tutti i clienti di Sentra e dell'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori.

95. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi acquisiti agli atti risulta che la pratica commerciale *sub A*) è stata posta in essere dal 2018 fino al febbraio 2021, quando la società ha dapprima indicato nelle CTE l'entità degli oneri di commercializzazione e infine dal mese di maggio 2021 ha cessato di proporre alla propria clientela l'offerta commerciale denominata *Zero canone* che presentava ambiguità connesse alle caratteristiche e alle condizioni di applicabilità dello sconto¹²; la pratica *sub B*) e la pratica *sub C*) sono state poste in essere dal 2018 fino al mese di novembre 2020¹³, con la cessazione, rispettivamente, dell'applicazione degli oneri connessi alla spedizione delle fatture allo strumento di pagamento utilizzato e la modifica delle modalità di comunicazione delle variazioni contrattuali.

96. Con riguardo alla pratica commerciale *sub A*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto della specificità del settore, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista, della modalità di diffusione dell'offerta realizzata attraverso il sito *internet*, strumento suscettibile di raggiungere una molteplicità di consumatori; dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante per i consumatori.

97. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Sentra Energia S.r.l. nella misura base di 150.000 € (centocinquanta mila euro) che si riduce a 100.000 € (centomila euro), tenuto conto che il Professionista ha adottato, già nel corso del procedimento, alcune misure che hanno portato, oltre alla cessazione dell'infrazione, al contenimento del pregiudizio da essa arrecato.

98. Con riguardo alla pratica commerciale *sub B*), nel valutare la gravità della

¹² Cfr. memoria Sentra del 18 maggio 2021, prot. n. 46190.

¹³ Cfr. memoria Sentra del 18 maggio 2021, prot. n. 46190.

violazione da parte di Sentra Energia S.r.l., si tiene altresì conto della specificità del settore, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista nonché in ragione dell'indebito condizionamento derivante dalla previsione di costi aggiuntivi non dovuti dai consumatori, in caso di spedizione delle bollette in forma cartacea o in considerazione dello strumento di pagamento prescelto.

99. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Sentra Energia S.r.l. nella misura di 150.000 € (centocinquantamila euro) che si riduce a 100.000 € (centomila euro), tenuto conto che il Professionista ha adottato, già nel corso del procedimento, alcune misure che hanno portato, oltre alla cessazione dell'infrazione, al contenimento del pregiudizio da essa arrecato.

100. Con riguardo alla pratica commerciale sub C), nel valutare la gravità della violazione posta in essere dalla società Sentra Energia S.r.l., si tiene conto della specificità del settore, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista e della rilevanza della tipologia di informazioni contenute nelle variazioni contrattuali nonché dell'impatto delle stesse sulle scelte del consumatore.

101. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Sentra Energia S.r.l. nella misura di 75.000 € (settantacinquemila euro) che si riduce a 50.000 € (cinquantamila euro) tenuto conto che il Professionista ha adottato, già nel corso del procedimento, alcune misure che hanno portato, oltre alla cessazione dell'infrazione, al contenimento del pregiudizio da essa arrecato.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, e tenuto conto dei pareri dell'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente e del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che la pratica commerciale *sub A)* risulta in contrasto agli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto omette informazioni rilevanti in merito al prezzo e alla convenienza economica dell'offerta pubblicizzata;

RITENUTO, altresì, sulla base delle considerazioni suesposte, e tenuto conto dei pareri dell'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente e del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che la pratica commerciale *sub B)* risulta scorretta nei riguardi di Sentra Energia s.r.l., ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea, a determinare un indebito condizionamento, prevedendo l'applicazione di costi non dovuti;

RITENUTO, sulla base delle considerazioni suesposte, e tenuto conto del parere dell’Autorità per l’Energia Reti e Ambiente e del parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che la pratica commerciale *sub C)* risulta in contrasto agli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Sentra Energia S.r.l., costituisce per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 21, comma 1, e 22, comma 1, del Codice del Consumo e ne vieta la diffusione;

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

c) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera C), del presente provvedimento, posta in essere dalle società Sentra Energia S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo e ne vieta la diffusione;

d) di irrogare alla società Sentra Energia S.r.l., relativamente alla pratica di cui al punto a) della diffida, una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro);

e) di irrogare alla società Sentra Energia S.r.l., relativamente alla pratica di cui al punto b) della diffida, una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro);

f) di irrogare alla società Sentra Energia S.r.l., relativamente alla pratica di cui al punto c) della diffida, una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila euro).

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

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

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

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

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

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

Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli