

PRESENTAZIONE DI IMPEGNI

(ai sensi dell'articolo ai sensi degli artt. 27, comma 7, del Codice del Consumo e 9 della deliberazione AGCM n. 25411 del 01.04.2015)

[VERSIONE CONSOLIDATA (1)]

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

Numero del procedimento: PS/11854 (“**Procedimento**”)

Data di notifica della comunicazione di avvio del Procedimento (prot. n. 0074739 – “**Atto di Avvio**”): 08.10.2020.

Termine per la presentazione della proposta di impegni: 23.11.2020.

Termine per la presentazione della proposta integrativa di impegni: 22.02.2021.

Termine per ulteriori precisazioni: 02.03.2021.

Termine per integrazioni: 08.03.2021.

2. Professionista che presenta gli impegni

Optima Italia S.p.a., con sede legale in Napoli (C.A.P. 80138), Via Corso Umberto I, n. 174 (“**Società**” o “**Optima**”).

3. Pratica commerciale scorretta ipotizzata nell’Atto di Avvio

Il Procedimento ha ad oggetto la presunta violazione da parte della Optima degli artt. 20, 21, 22, 24, 25 e 62 del Codice del Consumo in relazione all’Offerta “*Optima Start*” (“**Offerta**”).

Nell’Atto di Avvio, più in particolare, è stata ipotizzata la censura:

- della mancanza di una informativa completa e trasparente circa le condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas e, specificatamente, dell’omessa indicazione nelle CTE dell’entità di tutti gli oneri applicati dalla Società, nonché del

¹ In esito all’audizione svoltasi in data 10.02.2021, e a seguito di opportune valutazioni e verifiche interne, Optima ha accolto l’invito ad integrare il contenuto dei presenti Impegni, introducendo misure ulteriori.

termine entro il quale, in caso di recesso, il cliente perde i benefici previsti dall'Offerta ed erogati, sotto forma di bonus/sconti;

- dell'addebito dei costi di disattivazione, di entità indeterminata, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore, nonché dell'applicazione di una penale per il recesso prima dello scadere dei 24 mesi;
- della previsione di spese di spedizione di cui all'art. 7.1. delle CGF per il pagamento delle bollette, nonché dell'applicazione di altri oneri dovuti in ragione del presente Contratto, oltre a quelli previsti in base allo specifico strumento di pagamento indicato, tutti asseritamente di entità imprecisata.

4. Descrizione degli impegni proposti e loro periodo di validità

Fatto salvo quanto rappresentato nel riscontro alla richiesta di informazioni, trasmesso in data 16 novembre u.s., al fine di raggiungere una rapida conclusione del Procedimento e in un'ottica di rinnovata fattiva cooperazione con codesta Spett.le Autorità, oltre che in coerenza con i propri costanti sforzi tesi a migliorare il grado di soddisfazione dei propri clienti e il livello dei presidi a tutela dei consumatori, Optima presenta la seguente proposta di impegni ("**Impegni**"), ai sensi degli artt. 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'artt. 9 del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie* ("**Regolamento**").

Resta fermo che gli Impegni non possono per alcuna ragione essere interpretati quale riconoscimento di qualsivoglia violazione del Codice del Consumo da parte della Società.

Impegno n. 1

a) Modifica delle CGF Optima Start in relazione agli altri costi a carico del Cliente.

Optima si impegna a modificare le CGF dell'offerta oggetto di istruttoria e di tutte le altre offerte commerciali, presenti e future, della Società, al fine di informare con maggiore puntualità il consumatore degli altri costi dovuti in ragione del Contratto

(oltre ai costi di fornitura puntualmente indicati nelle CTE), attenzionati da codesta Spett.le Autorità nell'Atto di Avvio.

Si tratta sostanzialmente di oneri, correlati alla fornitura del servizio erogato, addebitati alla Società da soggetti terzi (Distributori, Gestori di servizi postali ecc.) e che attualmente la Società ribalta al consumatore senza alcun margine o ricavo.

A titolo esemplificativo, possono indicarsi i costi di spedizione di solleciti di pagamento tramite raccomandata a/r, oppure i costi relativi ad interventi tecnici sul contatore, oppure costi sostenuti a seguito di specifiche richieste del cliente, come ad esempio i costi per evadere la pratica di voltura presso il Distributore. Questi costi, meramente residuali ed eventuali rispetto ai costi di fornitura, non sono predeterminabili da Optima al momento della conclusione del Contratto di fornitura. Per tale ragione, la Società propone di raggrupparli in una sezione informativa di dettaglio ("**Dettaglio Costi**"), da pubblicare sul sito istituzionale di Optima nella pagina dedicata ad ogni Offerta. Il Dettaglio Costi, del quale si riporta un esempio in bozza (**Allegato 1**), conterrà quindi il listino dei prezzi applicati per ogni singola voce di costo aggiornati al valore economico corrente.

La pubblicazione sul sito aziendale della suddetta sezione informativa consente al Consumatore di accedere, in ogni momento, facilmente ed in piena autonomia, alle singole voci di costo della fornitura in tutta trasparenza.

Della innovativa sezione informativa pubblicata sul sito istituzionale sarà data idonea comunicazione al Cliente tramite apposita nota nella cover della prima bolletta utile.

Saranno, inoltre, eliminati dalle CGF anche i seguenti costi amministrativi ivi previsti ma, di fatto, mai applicati dalla Società:

- oneri per la variazione temporanea della modalità di pagamento pari ad €. 10,00 (cfr. art. 7.4 CGF).
- oneri di recupero credito pari ad €. 100,00 (cfr. art. 9.1 CGF)
- oneri aggiuntivi conseguenti all'interruzione del Servizio pari ad €. 5,00 (cfr. art. 9.6 CGF)

Come già rappresentato in sede di riscontro alla richiesta di informazioni di codesta Autorità, si ribadisce che non sono applicate penali di alcun tipo al consumatore. Gli unici indennizzi previsti a carico del Cliente sono:

- un indennizzo per mancato rispetto del termine di preavviso previsto per il recesso contrattuale (pari all'importo dell'ultima fattura emessa prima della cessazione del servizio suddiviso per 30 e moltiplicato per i giorni di mancato preavviso - cfr. art. 3.5 delle CGF);
- un indennizzo per mancata restituzione di eventuali dispositivi consegnati a noleggio/comodato pari al valore economico degli stessi.

In ogni caso, il presente impegno è da intendersi riferito anche alle voci sopra riportate, che, dunque, sebbene mai applicate, sono state eliminate dalla documentazione contrattuale. Si allegano quindi le nuove CGF in bozza, modificate come sopra esposto con evidenziate le parti oggetto di revisione (**Allegati 2 e 3**). Si fornisce, inoltre, un esempio in bozza di proposta contrattuale (**Allegato 5**).

b) Costi previsti

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Tempi di attuazione: rispettivamente, entro 30 giorni e 60 giorni dalla eventuale accettazione degli impegni da parte di codesta Autorità, per la definizione delle nuove CGF e per la effettiva implementazione della sezione informativa sul sito istituzionale; nel primo ciclo di fatturazione utile a decorrere dalla data di pubblicazione della sezione informativa sul sito istituzionale.

Durata: a tempo indeterminato.

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate.

Optima ritiene che l'impegno descritto sia idoneo a rimuovere integralmente il profilo di violazione contestato, garantendo, oltre ad una corretta informazione circa i costi dovuti dai Clienti in ragione della fornitura, una maggior tutela degli interessi economici dei consumatori.

Impegno n. 2

a) Modifica della modulistica contrattuale in relazione al vincolo di durata contrattuale

Optima si impegna a modificare la modulistica contrattuale – CTE, CGF e regolamenti promozionali – utilizzando un carattere diverso (grassetto, stampatello ecc.) rispetto a quello utilizzato per le altre condizioni di servizio, al fine di dare ancora più risalto alle condizioni limitative dell'Offerta. Ciò avverrà, in particolare, per la clausola contrattuale relativa al vincolo di durata contrattuale di 12/24 mesi e alla relativa informativa sulle conseguenze in caso di recesso anticipato.

In particolare, nel caso in cui al vincolo contrattuale di 24 mesi si aggiungano promozioni di sconti:

- (i) qualora la cessazione si verifichi entro i primi 12 mesi dall'attivazione, la Società recupererà soltanto gli sconti maturati al momento della cessazione stessa;
- (ii) laddove la cessazione si verifichi dal 13° mese in poi, la Società si impegna a non recuperare gli sconti applicati nei primi 12 mesi ma solo quelli eventualmente maturati nel corso della seconda annualità.

In aggiunta, Optima, oltre a mantenere pubblicati sul sito istituzionale della Società i regolamenti delle promozioni attualmente vigenti, si impegna ad allegarli alla modulistica contrattuale mediante apposito documento da consegnare quindi ai consumatori in fase di stipula contrattuale.

b) Costi previsti

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Entro 30 giorni a decorrere dalla eventuale accettazione da parte di codesta Spett.le Autorità degli impegni proposti dalla Società.

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate.

Optima ritiene che l'impegno descritto, aumentando la consapevolezza del consumatore, sia idoneo a rimuovere integralmente i profili di violazione ipotizzati garantendo gli interessi informativi dei consumatori.

Impegno n. 3

a) Aggiornamento delle comunicazioni commerciali

Optima si impegna a dare maggior risalto, in tutti i messaggi promozionali, alle limitazioni dell'Offerta, in particolare quella relativa al vincolo di durata contrattuale e alle conseguenze in caso di recesso anticipato dal Contratto, prevedendo per ciascun offerta commerciale una specifica sezione nella pagina del sito istituzionale dedicata a ciascuna offerta commerciale contenente informazioni sulle condizioni contrattuali maggiormente rilevanti.

Optima si impegna, ancora, a presentare per le offerte a consumo ogni componente di costo con la stessa evidenza grafica, ivi incluso il contributo di commercializzazione e qualsivoglia altro contributo applicato a discrezione della Società.

Verrà operata la seguente distinzione in modo da tener conto dello specifico canale promozionale utilizzato:

- per i canali promozionali suscettibili di aggiornamento in tempo reale (ad esempio: sito, app, ecc.), Optima si impegna a utilizzare *claim* quali quello seguente:

“Sconto fedeltà X% sulla materia prima Luce e Gas, pari a X,XX Kw/h, oltre X,XX € a titolo di contributo di commercializzazione”

- per i canali promozionali non suscettibili di aggiornamento in tempo reale (ad esempio: *flyer* pubblicitari, *brochure*, ecc.), Optima si impegna a utilizzare *claim* quali quello seguente:

“Sconto fedeltà X% sulla materia prima Luce e Gas, pari a X,XX Kw/h, oltre X,XX € a titolo di contributo di commercializzazione.

Visita il sito www.optimaitalia.com per essere sempre informato su eventuali aggiornamenti intervenuti”

Optima si impegna, altresì, a riorganizzare il proprio sito istituzionale, spostando la sezione “Promozioni”, attualmente presente nel *footer* del sito, nel Menù di Navigazione e dunque nella parte superiore della stessa, dandone maggiore evidenza grafica.

Optima si impegna, inoltre, a precisare in maniera chiara, esaustiva e trasparente nei propri *claim* pubblicitari che per prezzo “*fisso ed invariabile*” si intende che il corrispettivo della componente energia, al lordo degli sconti applicati, non è soggetto ad indicizzazioni di mercato.

A titolo esemplificativo, si trasmette una bozza del *layout* del sito (**Allegato 4**).

b) Costi previsti

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Entro 30 giorni a decorrere dalla eventuale accettazione degli impegni proposti da parte di codesta Spett.le Autorità.

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate.

Optima ritiene che gli impegni descritti siano idonei tanto a rimuovere integralmente i profili di violazione ipotizzati nell'Atto di Avvio. In particolare, i medesimi appaiono idonei sia a garantire il ripristino degli interessi informativi dei clienti presumibilmente lesi dalle condotte contestate sia a garantire una maggiore trasparenza, anche grafica, nella promozione commerciale.

Impegno 4

a) Recupero degli sconti in caso di recesso anticipato.

Seppur in assenza di una normativa in tal senso, in un'ottica squisitamente collaborativa nell'esclusivo interesse del consumatore, in caso di offerte come quella oggetto di istruttoria che prevedono un vincolo di durata contrattuale di 24 mesi e una durata promozionale inferiore a 12 mesi, Optima si impegna a non recuperare gli sconti applicati nel primo anno contrattuale in caso in cui il cliente eserciti il recesso nel secondo anno contrattuale.

Ciò comporta un indubbio vantaggio economico in favore del Consumatore conseguente al mancato recupero degli sconti applicati nel primo anno contrattuale in caso di recesso dal contratto dal 13° mese in poi.

b) Costi previsti

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Entro 60 giorni dalla eventuale accettazione degli impegni proposti.

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate

Tale ultimo impegno comporta un decisivo incremento degli interessi economici dei consumatori presumibilmente lesi dalle condotte contestate. Optima ritiene quindi l'impegno idoneo a rimuovere integralmente i supposti profili di illiceità della pratica commerciale.

Impegno 5

a) Impegno restitutorio

In considerazione di quanto emerso nel corso dell'audizione con gli Uffici svoltasi in data 10 febbraio 2021, Optima - dopo aver espletato le necessarie verifiche e valutazioni interne, e senza che ciò implichi ammissione alcuna degli addebiti mossi nell'Atto di Avvio - si impegna a garantire il ristoro economico dei clienti che, attivati nel periodo di tempo compreso tra il 1° gennaio 2018 e il 30 aprile 2020, possano essersi trovati a restituire sconti maturati in virtù di promozioni relative ai primi 12 mesi di fornitura in conseguenza di recesso dal contratto comunicato tra 13° al 24° mese di fornitura pur avendo un vincolo contrattuale di 24 mesi.

Fermo restando i necessari adempimenti informativi che Optima si impegna ad adottare, nonché in considerazione che il ristoro coinvolgerà oltre mille clienti finali domestici con vincolo contrattuale di 24 mesi che hanno risolto il contratto prima del termine di durata contrattuale a cui è stato recuperato lo sconto applicato nel primo anno contrattuale in virtù di promozioni relative ai primi 12 mesi di fornitura; il rimborso avverrà mediante bonifico su conto corrente o carta di credito/prepagata. Il rimborso avverrà su richiesta dell'avente diritto entro i successivi 6 mesi dall'avviso di rimborso comunicato individualmente a ciascun interessato all'indirizzo e-mail o al numero di cellulare indicati nel contratto.

b) Costi previsti

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Optima si impegna a realizzare i rimborsi in termini brevi. Al riguardo, occorre tener conto dei tempi tecnici necessari sia all'individuazione di ciascun ex cliente che della relativa gestione della pratica. Tale operazione non può essere svolta in modo automatizzato e, pertanto, si rende necessario un adeguato periodo di tempo per consentire al personale dedito di svolgere tali operazioni. Cionondimeno, in seguito all'eventuale accettazione della proposta di impegni presentata a Codesta Autorità, Optima si impegna a rispettare le seguenti tempistiche:

- Entro 60 giorni dalla eventuale accettazione degli impegni proposti, invio ai singoli ex clienti di una comunicazione informativa contenente il seguente testo: *"Optima ti informa che entro sei mesi dal ricevimento della presente hai la possibilità di richiedere il rimborso degli sconti recuperati per il recesso anticipato dal contratto"*.
- per gestire puntualmente le numerose richieste di rimborso, gli avvisi saranno inviati in 3 tranches a distanza di due mesi ciascuna, a partire dai clienti cessati nel 2018.

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate

Tale ultimo impegno di natura compensativa comporta un completo ristoro ai consumatori ipoteticamente lesi dalle condotte contestate e dunque risulta idoneo a rimuovere i profili di violazione ipotizzati nell'Atto di Avvio.

5. Considerazioni in merito alla generale ammissibilità e idoneità degli Impegni.

Optima ritiene che gli Impegni siano senza dubbio ammissibili e idonei a far venire meno le preoccupazioni manifestate da codesta Spett.le Autorità nell'Atto di Avvio, andando anche oltre quanto necessario a tal fine. Ad avviso della Società, nel caso di specie l'adozione di una decisione di accettazione degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo è pienamente legittima e particolarmente auspicabile in un'ottica al contempo di efficiente gestione del procedimento e di più efficace tutela dei consumatori, consentendo il conseguimento, in tempi celeri, di risultati superiori a quelli conseguibili con un ordinario *iter* procedimentale.

Gli Impegni sono, innanzitutto, ammissibili ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo. Infatti, impregiudicata qualsiasi ulteriore considerazione difensiva, per tutte le ragioni illustrate nel riscontro alla richiesta di informazioni del 16 novembre u.s., cui per brevità si rinvia, non vi è alcun dubbio circa la legittimità dell'operato della Società sotto tutti i profili oggetto dell'Atto di Avvio. Per definizione, dunque, non sussiste nel caso di specie alcuna pratica commerciale "*manifestamente scorretta e grave*" per la quale l'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo preclude l'adozione di una decisione di impegni.

Gli Impegni – sia singolarmente presi, sia considerati congiuntamente – sono, inoltre, idonei a fare venire meno tutte le eventuali residue preoccupazioni dell'Autorità, andando persino oltre quanto sarebbe a tal fine strettamente necessario, garantendo l'incremento degli interessi economici e informativi dei consumatori presumibilmente lesi dalle condotte contestate.

Cordiali saluti

Napoli, 08.03.21

Optima Italia S.p.a.