

PS9811 - E.ON-OFFERTE COMMERCIALI

Allegato al provvedimento n. 29763

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS9811 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 30 settembre 2020 e avente ad oggetto le condotte commerciali di E.ON Energia S.p.A. in materia di pratiche commerciali scorrette, la società E.ON 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:

PROCEDIMENTO N. PS-9811

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DI IMPEGNI

AI SENSI DELL'ARTICOLO 27, COMMA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO E ARTICOLO 9 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI PUBBLICITÀ INGANNEVOLE E COMPARATIVA, PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE, VIOLAZIONE DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI, VIOLAZIONE DEL DIVIETO DI DISCRIMINAZIONE E CLAUSOLE VESSATORIE

E.ON ENERGIA S.P.A.

9 APRILE 2021



Freshfields Bruckhaus Deringer

Studio Legale

PROCEDIMENTO N. PS-9811

PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA E.ON ENERGIA S.P.A.

1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO E DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEI PROFESSIONISTI

1.1 Procedimento istruttorio n. PS-9811 (il **Procedimento**), avviato, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 (**Codice del Consumo**), nonché ai sensi dell'articolo 6 del “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparative, pratiche commerciali scorrette e clausole vessatorie*” (il **Regolamento**), con comunicazione di avvio prot. 0072679 (la **Comunicazione**) notificata da codesta Autorità ad E.ON Energia S.p.A. (**E.ON** o la **Società**) in data 8 ottobre 2020. Per completezza, si segnala che la Comunicazione conteneva altresì una richiesta di informazioni ad E.ON ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, alla quale la Società ha risposto in data 28 ottobre 2020. Tale richiesta si aggiungeva ad una precedente analoga richiesta, formulata in occasione dell'ispezione presso i locali di E.ON, alla quale la Società ha risposto in data 15 ottobre 2020; E.ON ha inoltre inviato in data 20 novembre 2020 una nota integrativa contenente alcune osservazioni alle proprie risposte (la **Nota Integrativa**). In data 23 novembre 2020 E.ON ha formalizzato una prima proposta di impegni ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento, a cui ha fatto seguito una seconda proposta di impegni, trasmessa in data 22 febbraio 2021, la quale ha tenuto conto delle osservazioni ricevute dalla Direzione Settoriale A della Direzione Generale Tutela del Consumatore durante l'audizione dell'11 febbraio scorso (la **Prima Audizione**). Inoltre, E.ON ha inviato lo scorso 1° marzo 2021 alcuni chiarimenti connessi alla seconda proposta di impegni. Successivamente, E.ON ha inviato ulteriori chiarimenti in data 15 marzo 2021, in cui sono state recepite alcune considerazioni ricevute per le vie brevi dagli Uffici, con particolare riferimento alla richiesta di eliminare l'alternativa inizialmente proposta da E.ON per i consumatori tra un'offerta commerciale dedicata, inclusiva di uno sconto di durata biennale, e la restituzione integrale di quanto versato come c.d. “maxi-rata” a seguito della risoluzione del contratto, lasciando solo quest'ultima opzione. Da ultimo, E.ON ha presentato la quarta versione degli impegni, la quale ha recepito e riflesso le più recenti indicazioni ricevute dagli Uffici in occasione di una seconda audizione tenutasi in data 17 marzo 2021 (la **Seconda Audizione**). Il presente documento costituisce quindi la versione definitiva di tale quarta proposta di impegni, che recepisce l'ultima richiesta ricevuta per le vie brevi dagli Uffici, ossia la modifica, da minimo a massimo, del termine di cinque mesi fissato per l'implementazione dell'impegno *sub* (iii).

2. *PROFESSIONISTI CHE PRESENTANO GLI IMPEGNI*

2.1 E.ON Energia S.p.A., con sede legale in Milano, Via A. Vespucci 2, CAP 20124, Italia.

3. *PUBBLICITÀ O PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO*

3.1 Secondo quanto riportato nella Comunicazione, E.ON avrebbe omesso di fornire ai propri clienti, sia in fase di acquisizione degli stessi, sia in fase di comunicazione di alcune variazioni contrattuali, “*adeguate informazioni circa l’entità del prezzo che verrà addebitato*”, non ravvisandosi una “informativa completa e trasparente” delle condizioni di vendita, con la mancata indicazione nella “*documentazione contrattuale e promozionale*” nonché negli “*script di vendita*” dei corrispettivi nel loro valore unitario, delle condizioni per usufruire dello sconto ovvero di altri dettagli dell’offerta. (v. paragrafi 2 e 14 della Comunicazione). Tale condotta, sempre secondo la Comunicazione, potrebbe integrare una violazione dell’articolo 20 ovvero degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo.

3.2 La Comunicazione inoltre evidenzia che E.ON avrebbe applicato ai propri clienti alcune penali per il recesso, denominate in vario modo, e altri oneri relativi a servizi asseritamente non chiaramente descritti nei contratti di fornitura (v. par. 15 della Comunicazione); condotta, quest’ultima, che potrebbe integrare una violazione dell’articolo 20 ovvero degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo.

4. *CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO*

(A) PREMESSA

4.1 In un’ottica di massima collaborazione ed in linea con quanto emerso durante le Audizioni e nei successivi contatti intrattenuti con gli Uffici, al fine di eliminare ogni dubbio in relazione alle pratiche ivi evidenziate ed evitare un utilizzo inefficiente di risorse da parte sia di E.ON, sia dell’Autorità, la Società intende qui proporre, ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’articolo 9 del Regolamento, una quarta versione degli impegni; le precedenti proposte, trasmesse in data 23 novembre 2020, 22 febbraio 2021 e 15 marzo 2021, quindi, devono intendersi superate dalla presente.

4.2 Prima di analizzare nel dettaglio il contenuto della nuova proposta di impegni, e ribadendo che E.ON ritiene di aver sempre operato nel pieno rispetto sia del Codice del Consumo, sia della specifica regolamentazione di settore, si conferma quanto segue:

- (a) la decisione di proporre gli impegni non può e non deve essere interpretata in alcun modo come un'ammissione di responsabilità da parte di E.ON;
- (b) la decisione di proporre gli impegni è motivata esclusivamente dalla volontà di E.ON di proporre soluzioni concrete e di tempestiva esecuzione, affinché le preoccupazioni preliminarmente sollevate da codesta Autorità possano essere efficacemente eliminate;
- (c) la proposta in esame è condizionata alla decisione di accoglimento da parte dell'Autorità ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento e, di conseguenza, alla chiusura del procedimento senza l'accertamento di alcuna infrazione, né, conseguentemente, l'irrogazione di alcuna sanzione, in capo ad E.ON.

(B) DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI

4.3 Ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento, E.ON propone di adottare le misure di seguito illustrate:

- i. al fine di migliorare ulteriormente la chiarezza e la trasparenza delle comunicazioni con i propri clienti, E.ON propone di assumere l'impegno, in relazione al materiale informativo avente ad oggetto le offerte commerciali basate sul prezzo della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale (ossia, la documentazione contrattuale, gli *script* di vendita nonché il materiale pubblicitario) di:
 - a. esplicitare l'esistenza di tutti i costi a carico del cliente la cui quantificazione è imputabile esclusivamente alla discrezionalità della Società, con esclusione di quanto regolato direttamente dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**) ovvero dallo Stato italiano attraverso le imposte o altre misure (e.g. canone di abbonamento alla televisione per uso privato). Si precisa che, qualora le future offerte di E.ON dovessero includere molteplici voci di costo, in ossequio alle indicazioni ricevute dagli Uffici, ad ognuna di esse sarà data pari rilevanza grafica nel relativo materiale informativo. A titolo esemplificativo, si propone di utilizzare una informativa contrattuale (e, similamente, i connessi *script* di vendita in cui da remoto si registra il consenso del cliente al perfezionamento del contratto), con specifico riferimento all'attuale corrispettivo di commercializzazione, secondo le seguenti modalità, ovvero in base ad altra rappresentazione eventualmente meglio precisata da codesta Autorità:
 - a. **fornitura di energia elettrica** – *“La componente Energia rappresenta il [●]% circa della spesa complessiva della bolletta per un cliente domestico tipo con consumi annui pari a*

[●] ([●] kW di potenza impegnata) nell'abitazione di residenza (di seguito Cliente Domestico Tipo), escluse le imposte. Oltre alla componente Energia, il Cliente dovrà versare un corrispettivo di commercializzazione e vendita, attualmente pari a [●] €/PdP/anno ([●] €/mese) e suscettibile di incremento su base annuale collegato alla variazione di una componente tariffaria (PCV) determinata dall'ARERA per il solo mercato tutelato. La componente PCV è aggiornata annualmente dall'ARERA (Delibera n. 301/2012/R/eel del 19 luglio 2012 e s.m.i.) e per il 2021 è pari a 65,44 €/PdP/anno. Qualora il corrispettivo di commercializzazione e vendita fosse adeguato alla variazione in aumento della PCV, il Cliente verrà prontamente informato. Verranno inoltre fatturati gli oneri di dispacciamento previsti dalla Delibera ARERA 111/06 del 9/06/2006 e successive modifiche e integrazioni. Il corrispettivo di commercializzazione e vendita e gli oneri di dispacciamento rappresentano, rispettivamente, il [●]% circa ed il [●]% della spesa complessiva della bolletta per un Cliente Domestico Tipo, escluse le imposte.

b. fornitura di gas naturale – “La componente Materia Prima Gas rappresenta il [●]% circa della spesa complessiva della bolletta per un cliente domestico tipo con riscaldamento autonomo e consumo di [●] Smc/anno (di seguito Cliente Domestico Tipo), escluse le imposte. Il Cliente dovrà inoltre versare un corrispettivo comprensivo di due parti, “A” e “B”. La parte “A”, relativa al corrispettivo di commercializzazione al dettaglio, attualmente pari a [●] €/PdR/anno ([●] €/mese), e suscettibile di incremento su base annuale in funzione della variazione di una componente tariffaria (componente fissa QVD) determinata dall'ARERA per il solo mercato tutelato. La componente fissa QVD è aggiornata annualmente dall'ARERA (Delibera ARG/gas 64/09 del 28 maggio 2009 e s.m.i.) e per il 2021 è pari a 62,74 €/PdR/anno. La parte “B”, relativa al corrispettivo di commercializzazione variabile, attualmente pari a [●] c€/Smc, è soggetta all'aggiornamento annuale effettuato dall'ARERA del corrispettivo variabile della componente QVD (ARG/gas 64/09 e s.m.i.) e per il 2021 è pari a 0,7946 c€/Smc. Qualora tale corrispettivo variasse in funzione delle variazioni delle parti “A” e/o “B”, il Cliente verrà prontamente informato di tale incremento di costo”. Il corrispettivo di commercializzazione al dettaglio rappresenta il

[●]% circa della spesa complessiva della bolletta per un Cliente Domestico Tipo, escluse le imposte”; e

- b. comunicare le nuove condizioni commerciali, incluse quelle eventualmente aventi ad oggetto un prezzo complessivo stabilito dalla Società – con esclusione di quanto regolato direttamente dall’ARERA ovvero dallo Stato italiano – in linea con il più elevato livello di trasparenza e completezza di cui all’impegno *sub (i.a)* e sempre nel rispetto della regolamentazione di settore stabilita dall’ARERA (con riferimento, ad esempio, all’indicazione nella bolletta/scheda di confrontabilità approvata dall’ARERA del costo associato alla potenza elettrica impegnata, della distinzione in base agli ambiti geografici nel settore del gas naturale ovvero della diversificazione per fasce orarie di consumo).

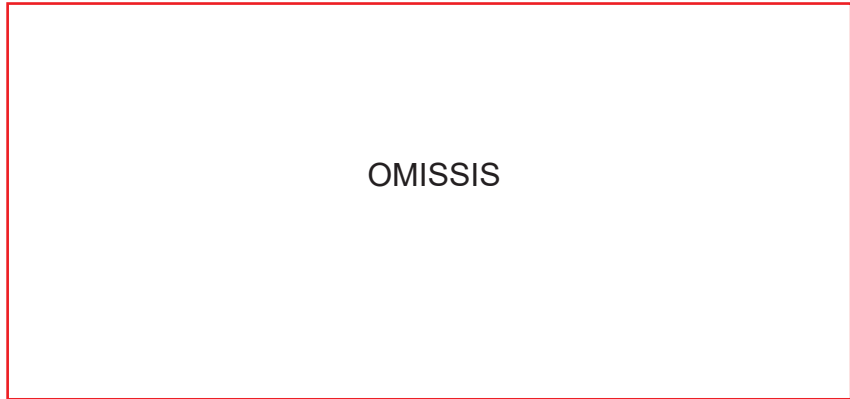
Sono di seguito fornite alcuni esempi relativi ai futuri *script* di vendita e messaggi promozionali che E.ON intende adottare in caso di accettazione degli impegni:

- a. **Script di Vendita:** E.ON si impegna a modificare i propri *script* di vendita, distinguendoli tra quelli in cui si spiega l’offerta commerciale al potenziale cliente, e quelli in cui tecnicamente si registra da remoto il consenso del cliente per il perfezionamento del contratto. Con riferimento a questi ultimi, i.e. gli *script* di registrazione, si propone di utilizzare lo stesso linguaggio di cui all’impegno *sub (i.a)*, così come riportato negli esempi di condizioni contrattuali sopra richiamati; gli *script* predisposti per la spiegazione dell’offerta commerciale, invece, potrebbero essere modificati in modo da descrivere i corrispettivi di commercializzazione come segue:

“un corrispettivo di commercializzazione e vendita pari a [●] €/anno ([●] €/mese), salva l’eventuale variazione in aumento della componente [●] - per il 2021 è stata pari a [●] €/anno - la quale viene stabilita direttamente dall’ARERA per il mercato tutelato e dalla stessa aggiornato annualmente”.

- b. **Messaggi promozionali di prezzo:** per completezza, sono riportati di seguito alcuni esempi di possibili messaggi promozionali di prezzo che E.ON potrebbe adottare in esito all’accoglimento degli impegni:

Esempio 1



Esempio 2



Esempio 3



Esempio 4

*“Prezzo componente Energia ___ €/kWh
Corrispettivo di commercializzazione e vendita ___ €/anno,
soggetto a possibile incremento annuo.
Gestione Energetica ___ €/anno.*

*Oneri di regolazione, imposte escluse.
Per maggiori dettagli consulta l’Offerta disponibile su
_____”.*

Esempio 5

*“Promo valida solo dal ___ al ___
Prezzo componente Energia ~~___ €/kWh~~ ___ €/kWh
Corrispettivo di commercializzazione e vendita ___ €/anno,
soggetto a possibile incremento annuo.
Gestione Energetica ___ €/anno.
Oneri di regolazione, imposte escluse.
Per maggiori dettagli consulta l’Offerta disponibile su
_____”.*

In ossequio a quanto richiesto dagli Uffici in occasione della Seconda Audizione ed al fine di fornire una ulteriore esemplificazione del materiale informativo avente ad oggetto le offerte commerciali basate sul prezzo che E.ON intende adottare in caso di accettazione degli impegni, si allegano al presente Formulario:

- *sub Allegato I(a) e I(b)*, un esempio di Condizioni Tecnico Economiche da includere nella documentazione contrattuale, relativamente alla fornitura di energia elettrica e gas naturale;
 - *sub Allegato II*, un esempio di *Script* di vendita e di registrazione;
 - *sub Allegato III*, una presentazione contenente alcuni esempi di materiale pubblicitario avente ad oggetto una promozione sul prezzo;
- ii.** E.ON assume l’impegno di informare i propri clienti in modo chiaro, completo e trasparente anche in fase di comunicazione delle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali. In proposito, E.ON si impegna a: *(i)* includere, nell’intestazione di ogni di ogni futura proposta di modifica contrattuale, l’oggetto “Proposta di modifica unilaterale del contratto”; e *(ii)* specificare già nel testo della comunicazione – e non solamente tramite rinvio ad un documento allegato (ossia, solitamente le condizioni contrattuali come aggiornate) – in modo chiaro, completo e facilmente comprensibile ai consumatori le modifiche proposte rispetto alle condizioni contrattuali in vigore, con specifico riferimento alle modifiche che impattano sul prezzo che il consumatore sarà chiamato a pagare a seguito della modifica, in linea con quanto previsto dall’articolo 13 del Codice di Condotta Commerciale approvato dall’ARERA;
- iii.** E.ON inoltre propone di assumere l’impegno di restituire integralmente i corrispettivi versati per la fornitura dei servizi connessi alla “Piattaforma Smart”, “Gestione Documentale” e “Gestione Caldaia” (come identificati nella

Comunicazione) dai propri *ex* clienti che abbiano risolto anticipatamente il contratto di fornitura nel periodo 2018-2019/primo semestre 2020. Si specifica che la limitazione temporale della restituzione degli addebiti fino al primo semestre 2020 è motivata dal fatto che, successivamente a tale periodo, E.ON non ha più addebitato ai propri clienti alcun onere per i servizi “Piattaforma Smart”, “Gestione Documentale” e “Gestione Caldaia”, in caso di recesso anticipato dai contratti di fornitura in essere. Per superare le difficoltà operative già evidenziate in sede di Prima Audizione con riferimento a tale obbligo di restituzione, nonché al fine di compiere ogni sforzo ragionevolmente possibile per informare i propri *ex* clienti di tale iniziativa, E.ON si impegna a fare del proprio meglio per (i) raggiungere tramite comunicazione tutti gli *ex* clienti interessati dai servizi sopra menzionati; e (ii) pubblicare sul proprio sito web un avviso sul diritto al rimborso di cui al presente impegno, rimborso che in entrambi i casi *sub (i)* e *(ii)* dovrà essere richiesto mediante apposita comunicazione da inviare ad E.ON entro 12 mesi dalla pubblicazione dell’avviso e/o dalla data di invio della comunicazione da parte di E.ON.

Con specifico riferimento alle concrete modalità tramite cui verrà effettuato il rimborso, E.ON precisa che, accogliendo le osservazioni ricevute dagli Uffici in merito alla richiesta semplificazione della procedura con cui gli *ex* clienti possono confermare il loro diritto al rimborso degli importi effettivamente versati per i servizi resi da E.ON, si propone di adottare la medesima procedura di rimborso sia per i clienti domestici che hanno usufruito del servizio “Gestione Caldaia” sia per gli amministratori di condominio che hanno usufruito del servizio “Piattaforma Smart”, sia per le micro-imprese che hanno beneficiato del servizio “Gestione Documentale”.

Nello specifico, nonostante le difficoltà operative ed il costo interno per le risorse che dovranno essere a ciò dedicate, E.ON calcolerà, per ciascun *ex* cliente domestico che abbia usufruito della “Gestione Caldaia”, per ciascun *ex* cliente amministratore di condominio che abbia usufruito del servizio “Piattaforma Smart” e per ciascun *ex* cliente micro-impresa che abbia usufruito del servizio “Gestione Documentale”, quanto effettivamente versato da tali *ex* clienti ad E.ON per i menzionati servizi in esito all’esercizio del diritto di recesso anticipato dal rapporto di fornitura. E.ON comunicherà quindi a ciascun *ex* cliente – in base alle informazioni in proprio possesso – il diritto al rimborso integrale di quanto effettivamente versato, importo che verrà a ciascuno di essi specificatamente indicato. Si chiederà quindi a ciascun *ex* cliente di fornire tramite una autocertificazione i propri dati aggiornati inclusivi di un IBAN per effettuare il rimborso, nonché la conferma di avere effettivamente versato l’importo comunicato. Non verrà invece richiesto alcun dettaglio relativo alla bolletta in cui era inclusa la richiesta di pagamento, né

tantomeno di fornire la prova di avvenuto pagamento dello stesso (neppure, ad esempio, con una copia della ricevuta attestante l'effettivo versamento di quanto al tempo richiesto da E.ON).

Di seguito un esempio di messaggio che E.ON intende inviare per comunicare quanto sopra agli ex clienti:

“Caro ____,

come sai E.ON Energia offre ai suoi clienti servizi aggiuntivi rispetto alla mera fornitura di energia/gas. Nel passato tali servizi, quali [“Gestione Caldaia” o “Piattaforma Smart” o “Gestione Documentale”], sono stati sopportati da E.ON nel caso di permanenza in fornitura coerente con la tempistica delle condizioni economiche, mentre sono stati addebitati al Cliente in caso di recesso anticipato.

Oggi tuttavia le nostre offerte prevedono che il costo degli ulteriori servizi sia incluso direttamente nel prezzo di fornitura e mantenuto a carico di E.ON, anche nel caso di recesso anticipato. In base ai dati a nostra disposizione, risulta che hai versato € ____ per il servizio [“Gestione Caldaia” o “Piattaforma Smart” o “Gestione Documentale”] in esito ad un recesso anticipato. Oggi puoi quindi chiedere il rimborso integrale di quanto versato per tali servizi utilizzando il modello di autocertificazione in allegato (Allegato 1) ed inviandolo a _____.”

In ossequio a quanto richiesto dagli Uffici in occasione della Seconda Audizione ed al fine di fornire una ulteriore esemplificazione della comunicazione che E.ON intende inviare ai propri ex clienti, si allega al presente formulario, *sub Allegato IV*, un esempio del messaggio sopra riportato inclusivo del modulo di autocertificazione;

- iv.** Oltre al rimborso integrale degli addebiti di cui all'impegno *sub (iii)* il quale, si specifica, sarà offerto indistintamente a tutti gli ex clienti qualificati a richiederlo, E.ON propone di assumere l'impegno di fornire a titolo totalmente gratuito, ossia senza alcun addebito di corrispettivi, i servizi connessi alla “Piattaforma Smart” (come identificati nella Comunicazione) ai propri clienti rientranti nella categoria “Condominio” nel mercato elettrico. Per chiarezza, tali servizi si intenderebbero resi a titolo gratuito anche nel caso in cui tali clienti esercitassero il proprio diritto di recedere dal contratto con E.ON in anticipo rispetto alle tempistiche di durata delle offerte in corso;
- v.** E.ON assume inoltre l'impegno, con specifico riferimento ai propri clienti rientranti nella categoria “microimprese” sia nel mercato dell'energia elettrica, sia in quello del gas naturale, di fornire a titolo totalmente gratuito, e quindi senza alcun addebito, il servizio aggiuntivo denominato “Servizio Gestione

Documentale”, il quale si intenderebbe reso a titolo gratuito anche nel caso in cui tali clienti esercitassero il proprio diritto di recedere dal contratto con E.ON in anticipo rispetto alle tempistiche di durata delle offerte in corso.

(C) INIZIO E DURATA DELLA VALIDITÀ DEGLI IMPEGNI

4.4 Gli impegni di cui sopra troveranno attuazione entro **90 (novanta) giorni** a far data dalla comunicazione da parte di codesta Autorità del provvedimento di accoglimento degli stessi e di conclusione del Procedimento. A tale termine di 90 giorni farà eccezione l’attuazione dell’impegno *sub* (iii), per il quale E.ON necessita di un periodo massimo di **5 (cinque) mesi** al fine di eseguire tutte le verifiche necessarie alla determinazione dell’importo di quanto effettivamente versato dai propri ex clienti, e per la conseguente predisposizione delle comunicazioni – ognuna da adattare con l’importo specifico di quanto effettivamente versato – da inviare loro. Entro 90 giorni dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni, E.ON darà seguito agli impegni *sub* (iv) e (v) sopra-illustrati per un periodo di 24 mesi. Gli impegni *sub* (i) e (ii) non saranno invece soggetti ad alcun termine di validità, mentre l’impegno *sub* (iii) resterà in vigore per un anno dalla pubblicazione dell’avviso e/o dalla data di invio della comunicazione da parte di E.ON, periodo entro il quale gli ex clienti aventi diritto potranno chiedere il rimborso di quanto versato.

4.5 E.ON si riserva comunque il diritto di contattare codesta spettabile Autorità ove in futuro emergessero profili di criticità connessi alla possibilità di continuare ad assicurare il pieno rispetto degli impegni qui proposti, in particolare qualora dovessero registrarsi cambiamenti significativi nelle condizioni di mercato della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, ovvero condotte di altre società di vendita di energia elettrica e gas naturale attive nello stesso mercato di E.ON in palese contrasto con l’esito finale del procedimento in corso.

(D) Considerazioni circa l’ammissibilità e l’idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell’avvio dell’istruttoria

4.6 E.ON ritiene che gli impegni, così come modificati ed ampliati in questa sede, siano puntuali, appropriati, adeguati a soddisfare le preoccupazioni sollevate da codesta Autorità e riportate nella Comunicazione d’avvio del presente Procedimento, nonché facilmente monitorabili *ex post* da parte dell’Autorità.

4.7 In particolare:

- l’impegno *sub* (i) rimuoverà qualunque profilo omissivo che fosse eventualmente riscontrabile nelle comunicazioni con i propri clienti (contratti, *script* di vendita e comunicazioni promozionali). Nello specifico, l’impegno in questione renderà ogni futura comunicazione avente ad oggetto le condizioni commerciali ancora più trasparente nei confronti del consumatore, rendendolo fin da subito in grado di comprendere il prezzo complessivo che sarà tenuto a

pagare per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale. In questo modo sarà annullato il rischio di possibili asimmetrie informative a scapito del consumatore nel momento di conclusione del contratto;

- l'impegno *sub* (ii), in modo del tutto sinergico e complementare rispetto all'impegno *sub* (i), analogamente rimuoverà qualunque profilo omissivo e/o ingannevole che fosse eventualmente riscontrabile nelle comunicazioni di E.ON relative ad eventuali modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali. Nello specifico, la nuova modalità di comunicazione di tali modifiche renderà ancora più comprensibile al consumatore – fin dalla lettura dell'oggetto della corrispondenza – che il documento ricevuto contiene una proposta di modifica unilaterale del contratto e l'eventuale impatto sul prezzo. In aggiunta al testo della modifica contrattuale, il cliente sarà edotto, in modo chiaro e trasparente, delle modalità e dei termini per esercitare l'eventuale recesso senza oneri nonché di tutte le altre informazioni previste all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale approvato dall'ARERA. Anche ciò contribuirà ad eliminare eventuali asimmetrie informative a scapito del consumatore in occasione di eventuali modifiche unilaterali del contratto;
- l'impegno *sub* (iii) renderà effettiva ed efficace la funzione restitutoria intrinseca nella natura degli impegni. Infatti, E.ON si impegna a restituire integralmente ai propri ex clienti che hanno risolto anticipatamente il contratto di fornitura nel periodo 2018-2019/primo semestre 2020, la totalità dei corrispettivi eventualmente addebitati per la fornitura dei servizi connessi alla "Piattaforma Smart", "Gestione Caldaia" e "Gestione Documentale" (come identificati nella Comunicazione). Si specifica che la limitazione temporale della restituzione degli addebiti fino al primo semestre 2020 incluso è motivata dal fatto che, successivamente a tale periodo, E.ON non ha più addebitato ai propri clienti alcun onere per i servizi "Piattaforma Smart", "Gestione Documentale" e "Gestione Caldaia" in caso di recesso anticipato dal rapporto di fornitura;
- gli impegni *sub* (iv) e (v) rimuoveranno qualunque rischio futuro di addebiti non specificatamente previsti contrattualmente o comunque non chiaramente portati a conoscenza del consumatore con riferimento al servizio "Piattaforma Smart" nonché al "Servizio Gestione Documentale". In questo modo si eliminerà anche il potenziale rischio, espresso nella Comunicazione, che l'offerta di tali servizi aggiuntivi possa indebitamente condizionare il consumatore o indurlo al pagamento di somme non dovute. Al contrario, gli impegni in oggetto avranno l'effetto di offrire al consumatore dei servizi aggiuntivi e gratuiti, a suo pieno ed esclusivo vantaggio. Per fugare ogni dubbio, quanto detto è valido anche nel caso in cui i consumatori decidessero di risolvere anticipatamente il proprio contratto con E.ON. Di conseguenza

sarà in futuro evitato anche qualsiasi rischio di addebito di costi ipoteticamente qualificabili come penali.

4.8 In ultimo, E.ON ritiene che l'effettivo rispetto degli impegni proposti sia facilmente monitorabile da parte dell'Autorità. In ogni caso, la Società si rende pienamente disponibile a fornire a codesta Autorità – qualora sia richiesto – un report periodico sulla loro attuazione ed applicazione.

5. *VERSIONE NON CONFIDENZIALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI*

5.1 Contestualmente alla presente comunicazione E.ON trasmette inoltre, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 24 della Legge n. 241/1990 e dall'art. 11, comma 7, della Delibera AGCM del 1° aprile 2015, n. 25411, una istanza di riservatezza rispetto al Formulario.

E.ON resta a disposizione di codesta Autorità per eventuali richieste di chiarimento sulla proposta di impegni sopra descritta.

Roma, 9 aprile 2021


Avv. Gian Luca Zampa


Avv. Giorgio Candeloro

Allegati:

- I. (a) esempio di Condizioni Tecnico Economiche da includere nella documentazione contrattuale (energia elettrica);
- I. (b) esempio di Condizioni Tecnico Economiche da includere nella documentazione contrattuale (gas naturale);
- II. esempio di *Script* di vendita e di registrazione;
- III. presentazione contenente alcuni esempi di materiale pubblicitario avente ad oggetto una promozione sul prezzo;
- IV. esempio del messaggio di rimborso agli ex clienti, inclusivo del modulo di autocertificazione.

PS10562 - ENEL ENERGIA–OFFERTE COMMERCIALI

Allegato al provvedimento n. 29764

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS10562 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 8 ottobre 2020 e avente ad oggetto le pratiche in materia di informativa resa ai consumatori sui costi e sulla convenienza delle offerte proposte da Enel Energia S.p.A., lo stesso professionista Enel 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:

Versione degli impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore, Allegato alla delibera AGCM 1 aprile 2015, n. 25411

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

PS/10562. La comunicazione di avvio del procedimento è stata ricevuta in data 8 ottobre 2020.

Professionista che presentano gli impegni

Enel Energia S.p.A. (di seguito anche "EE", che come noto è attiva nella vendita di energia elettrica e gas sul mercato libero).

Pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Le presunte pratiche commerciali oggetto della comunicazione di avvio del procedimento consisterebbero nel:

- (i) la mancata indicazione, nella documentazione contrattuale e promozionale, nonché negli script di vendita, del valore assoluto della componente di commercializzazione, sussistendo invece solo un rimando ai provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (di seguito, "Arera") che definiscono tale valore per i clienti serviti in regime di tutela;
- (ii) la mancata indicazione nella documentazione contrattuale dell'ammontare del deposito cauzionale, sussistendo anche in questo caso solo un rinvio alle delibere con cui l'Arera definisce il relativo importo per i settori dell'energia elettrica e del gas per i clienti serviti in regime di tutela;
- (iii) la modalità di comunicazione del rinnovo unilaterale delle condizioni economiche operata da EE con una nota in fattura, anziché attraverso apposita comunicazione e con un preavviso per i clienti finali inferiore a 90 giorni.

Contenuto testuale degli Impegni proposti

Gli impegni proposti da EE, di seguito diffusamente illustrati, mirano a intercettare le preoccupazioni espresse da codesta Autorità con il provvedimento di avvio del presente procedimento e sopra brevemente descritte. In particolare EE, pur convinta della piena legittimità della propria condotta, proprio ad ulteriore testimonianza della particolare attenzione riservata alle esigenze dei clienti, ha deciso di proporre i seguenti impegni (di seguito, anche individualmente, "Impegni") al fine di rafforzare la tutela apprestata alla propria clientela, favorendo il percorso di capacitazione dei clienti anche per quanto riguarda la comprensione delle condizioni contrattuali e degli oneri addebitati in bolletta.

Resta inteso che gli Impegni di seguito descritti non esprimono acquiescenza e non costituiscono un riconoscimento, neanche indiretto, di responsabilità rispetto alle contestazioni formulate da codesta Autorità con il provvedimento di avvio.

1) Inserimento nella documentazione contrattuale (CTE), negli script e nel materiale di supporto alla forza vendita, nonché nel materiale promozionale e sul sito internet di EE del valore unitario assoluto degli oneri di commercializzazione

Muovendo dalla contestazione sub (i) sopra descritta, EE si impegna ad inserire nelle condizioni tecnico economiche (CTE) delle offerte in portafoglio, nel testo degli script di vendita e del materiale di supporto alla

forza vendita, nel materiale promozionale e sul proprio sito internet l'indicazione del valore assoluto della componente di commercializzazione, come definita dalla società nell'ambito delle proprie politiche commerciali¹.

In particolare, alla voce "condizioni tecnico-economiche" di tutte le CTE delle offerte di fornitura di energia elettrica che prevedono l'applicazione della componente di commercializzazione così come definita dall'Arera² verrebbe inserita la seguente frase "La spesa per la componente relativa agli oneri di commercializzazione sarà pari a xx€/POD/anno. Tale importo fa riferimento al valore definito da Arera in relazione al xx trimestre del 20xx e potrà essere oggetto di aggiornamento nella misura definita dalla stessa Arera"³.

L'indicazione relativa al valore assoluto degli oneri di commercializzazione sarà prevista anche negli script di vendita e nel materiale di supporto alla forza vendita utilizzati per descrivere e promuovere le offerte in portafoglio della società, nonché nel materiale promozionale di tutte le offerte nell'ambito del quale viene indicato il valore economico della componente energia.

Infine sul sito di EE, nell'ambito della descrizione delle singole offerte di energia elettrica disponibili nel portafoglio di EE, la risposta alla FAQ "Da cosa è composto il prezzo dell'energia?" verrebbe integrata come segue (cfr. parte sottolineata): "Il prezzo indicato si riferisce alla componente energia e rappresenta il xx% circa della spesa complessiva per l'energia elettrica (IVA e imposte escluse) di un cliente domestico tipo residente con 3 kW di potenza impegnata, consumi annui pari a 2700 kWh. Sono esclusi da questo prezzo i costi per il dispacciamento, i costi per il servizio di trasporto e gestione del contatore, gli oneri di sistema e i costi di commercializzazione, che sono applicati nella misura definita dall'ARERA e di volta in volta modificati e aggiornati. In particolare, la spesa per la componente relativa agli oneri di commercializzazione sarà pari a xx€/POD/anno" (estratto riportato a titolo meramente esemplificativo e con specifico riferimento all'offerta Sempre con Te per cui gli oneri di commercializzazione sono determinati in relazione alla PCV definita dall'Arera)⁴.

Da un punto di vista più operativo, si precisa che tali informative sarebbero oggetto di aggiornamento costante da parte di EE al fine di riportare tempestivamente (e compatibilmente con le tempistiche necessarie a tal fine), nell'indicazione del valore degli oneri di commercializzazione per i clienti del mercato libero le modifiche adottate dall'Arera alla PCV/QVD per i clienti serviti nei regimi di tutela⁵.

¹ Resta inteso che, per le offerte che non prevedono l'applicazione degli oneri di commercializzazione (come ad esempio avviene nel caso delle offerte omnicomprensive), tale valore unitario assoluto non risulterà rappresentabile. Per tali offerte, il prezzo applicato al cliente è, appunto, omnicomprensivo di tutte le voci di spesa (materia prima, oneri di trasporto, oneri di sistema, IVA e imposte escluse) e viene pagato per mezzo di un canone mensile fisso definito in base al piano scelto dal cliente. Al termine di ogni anno contrattuale, EE procede a una monetizzazione con accredito o addebito in bolletta, sulla base dei consumi effettivi registrati dal cliente.

² Per le offerte per le quali la componente relativa agli oneri di commercializzazione non è definita con riferimento ai valori stabiliti dall'Arera verrà comunque riportato nelle CTE e nelle FAQ presenti sul sito internet il valore assoluto unitario di tale componente.

³ Parimenti, verrebbe inserita la seguente frase anche alla voce "condizioni tecnico-economiche" delle CTE delle analoghe offerte di fornitura di gas: "La spesa per la componente relativa alle attività commerciali di dettaglio sarà pari a xx€/pdr/anno e c€/mc. Tale importo fa riferimento al valore definito da Arera in relazione al xx trimestre del 20xx e potrà essere oggetto di aggiornamento nella misura definita dalla stessa Arera". Anche per le offerte relative al settore gas vale quanto previsto in nota 2.

⁴ Analoga previsione (in linea con la formulazione di cui alla nota 3) sarà inserita anche nelle FAQ presenti sul sito internet e relative alle offerte per la fornitura di gas.

⁵ In particolare nel corso dell'anno, fermo restando in ogni caso l'applicazione ai clienti dei valori così come aggiornati dalla regolazione, EE modificherà nelle CTE e sul sito internet il valore degli oneri di commercializzazione entro, rispettivamente, la prima wave utile successiva all'aggiornamento da parte di Arera (e decorso almeno un mese da tale

A scopo meramente esemplificativo, EE allega al presente formulario un pacchetto di documenti relativi ad una medesima offerta "Scegli Oggi", integrati alla luce delle misure proposte con gli impegni 1 e 3. A tale fine si allegano le CTE (Allegato 1), la relativa FAQ sul sito web di EE (Allegato 2), un estratto degli script di supporto alla forza vendita (Allegato 3) e il materiale promozionale (Allegato 4) della suddetta offerta.

Con la misura in esame, EE fornirebbe dunque ai propri clienti un'indicazione precisa dei costi da sostenere con particolare riferimento agli oneri di commercializzazione, contribuendo così a rendere ancora più chiaro il dettaglio della spesa complessiva prevista per la fornitura di energia elettrica e gas e a orientare i clienti in maniera ancora più puntuale nella scelta sull'offerta da sottoscrivere.

2) Inserimento nella documentazione contrattuale (CGF) e sul sito internet di EE di una tabella che esprima i valori unitari assoluti del deposito cauzionale in funzione della potenza impegnata (elettrico) e dei consumi annui (gas)

Muovendo dalla contestazione sub (ii) sopra descritta, EE si impegna ad inserire nelle proprie condizioni generali di fornitura (CGF) e sul proprio sito internet l'indicazione dei valori assoluti relativi al deposito cauzionale, articolati in base alla potenza impegnata per la fornitura di energia elettrica e dei consumi annui (in standard metri cubi) per la fornitura di gas, nonché alla tipologia di clientela, residenziale e non. Come noto, tale importo risulta dovuto per tutti i clienti che decidano di non procedere al pagamento della bolletta per mezzo della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito. A tal fine si allega un documento di dettaglio che riporta puntualmente le tabelle riepilogative dei valori del deposito cauzionale e l'indicazione dell'articolo delle CGF in cui le stesse verranno inserite (**Allegato 5**).

Inoltre, sul sito di EE, nella sezione delle FAQ relative alle singole offerte di EE, verrebbero inserite le due tabelle sopra descritte⁶ che riassumono schematicamente i valori del deposito cauzionale per la fornitura di energia elettrica e gas. In particolare, in calce alla FAQ sul deposito cauzionale verrebbe integrato un link che consente al cliente, tramite l'apertura di un pdf, di consultare i valori puntuali riportati nelle suddette tabelle in formato esteso.

Sempre a scopo meramente esemplificativo, EE allega al presente formulario anche le CGF applicabili alla medesima offerta di cui sopra (Allegato 6).

Si precisa che i valori sopra indicati per il deposito cauzionale corrispondono per la commodity energia elettrica ai valori originariamente stabiliti dall'Arera con la delibera 200/99 e per la commodity gas ai valori da ultimo previsti nel TIVG vigente (Testo Integrato Vendita Gas, Allegato A alla delibera ARG/gas 64/09 s.m.i.).

Con particolare riferimento ai valori del deposito cauzionale per il settore elettrico è appena il caso di evidenziare che gli stessi, come sottolineato nell'ambito della memoria e della risposta alla richiesta di informazioni trasmessa lo scorso 4 novembre, non siano mai stati aumentati alla luce degli aggiornamenti medio tempore approvati dall'Arera, attestandosi attualmente su valori inferiori di circa il 50% rispetto a quelli definiti dall'Arera.

EE si riserva in ogni caso il diritto di aggiornare i valori del deposito cauzionale in questione (valori che in nessun caso saranno comunque superiori a quelli fissati dall'Arera) e ad adeguare conseguentemente il contenuto delle suddette informative nelle CGF e sul sito internet.

intervento del Regolatore) e 5 giorni lavorativi dal suddetto aggiornamento. Le wave delle offerte di EE hanno cadenza trimestrale.

⁶ Per quanto riguarda il settore gas, la tabella in questione verrebbe pubblicata in formato più esteso rispetto a quella contenuta nelle CGF, con l'evidenza degli ulteriori profili di consumo per gli scaglioni tra i 5.000 e i 200.000 smc annui.

Con la misura in esame, EE incrementerà ulteriormente la consapevolezza dei propri clienti circa le spese da sostenere in caso di mancata adesione ai servizi di addebito automatico per il pagamento della bolletta, esplicitando chiaramente gli importi oggetto di addebito e riducendo, conseguentemente, il rischio di reclami e contestazioni in merito.

3) Inserimento nelle CTE e sul sito internet di EE di una tabella di dettaglio che riassume in termini percentuali la spesa per la bolletta per un cliente tipo

Muovendo dalla contestazione sub (i) sopra descritta ed a completamento di quanto previsto nell'impegno sub 1), EE si impegna ad inserire nelle condizioni tecnico economiche (CTE) delle offerte in portafoglio e sul proprio sito internet una tabella di dettaglio che riporti in valori percentuali la spesa che il cliente dovrà sostenere per le singole voci di costo della bolletta.

In particolare, alla voce "condizioni tecnico-economiche" di tutte le CTE delle offerte di fornitura di energia elettrica che presentano una simile articolazione⁷, verrebbe inserita la seguente tabella⁸:

Voci di spesa	Componenti	Peso percentuale	
1. Spesa per la materia prima energia	Energia	xxx%	xxx%
	Commercializzazione	xxx%	
	Dispacciamento e Sbilanciamento	xxx%	
2. Spesa per gli oneri di trasporto		xxx%	
3. Spesa per gli oneri di sistema		xxx%	
TOT.		100%	

Analogamente, sul sito di EE, nell'ambito della descrizione delle singole offerte di energia elettrica disponibili nel portafoglio di EE, in calce alla risposta alla FAQ "Da cosa è composto il prezzo dell'energia?" già descritta

⁷ Cfr nota 1

⁸ Parimenti, alla voce "condizioni tecnico-economiche" delle CTE delle offerte di fornitura di gas con una simile articolazione verrebbe inserita la seguente tabella:

Voci di spesa	Componenti	Peso percentuale	
1. Spesa per il gas	Materia prima gas	xxx%	xxx%
	Commercializzazione	xxx%	
2. Spesa per gli oneri di trasporto		xxx%	
3. Spesa per gli oneri di sistema		xxx%	
TOT.		100%	

Si precisa che, laddove nelle offerte di EE dovessero essere applicate anche ulteriori componenti relative alla c.d. spesa per il gas, EE si impegna ad integrare conseguentemente il contenuto di tale tabella.

nell'ambito dell'impegno sub 1), verrebbe inserito un link che consente al cliente, tramite l'apertura di un pdf, di consultare la medesima tabella sopra illustrata⁹.

I valori percentuali riportati in tali tabelle sarebbero determinati prendendo a riferimento il consumo annuo standard di un cliente c.d. tipo, in linea con quello utilizzato da Arera (2.700 kWh/anno per l'elettrico e 1.400 mc/anno per il gas).

Dal punto di vista operativo, si precisa che tali informative sarebbero oggetto di revisione costante da parte di EE al fine di aggiornare tempestivamente il peso percentuale di tutte le singole componenti di spesa sopra riportate¹⁰.

Tale misura si configurerebbe come uno strumento particolarmente utile per i clienti in quanto riporterebbe, in maniera chiara e schematica, il peso percentuale di tutte le componenti di prezzo che formano il prezzo finale della bolletta. Consultando tale tabella, il cliente verrebbe messo nella condizione di comprendere ancor più agevolmente le spese che dovrà sostenere, nonché l'incidenza percentuale di ciascuna delle suddette voci, e quindi di confrontare con maggiore consapevolezza le offerte di EE e di altri operatori. Attraverso tale impegno, che rappresenterebbe un indubbio plus rispetto alla prassi commerciale del settore, dunque, EE integrerebbe ulteriormente le misure a tutela dei clienti finali, intercettando così le preoccupazioni sollevate da codesta Autorità con il provvedimento di avvio.

4) Erogazione di un bonus una tantum di 5€ per l'adesione al servizio di addebito diretto SDD da parte di clienti domestici del mercato libero dell'energia elettrica e del gas nella customer base di EE, con conseguente restituzione del deposito cauzionale

Con la presente misura EE si impegna a riconoscere a tutti i clienti domestici del mercato libero presenti nella propria customer base (e con una fornitura attiva di energia elettrica e/o gas) alla data di accettazione degli impegni un bonus *una tantum* di 5€ in caso di adesione al servizio di addebito diretto tramite Sepa Direct Debit (SDD) delle bollette.

Il suddetto bonus verrebbe applicato al cliente entro la seconda fattura utile successiva alla data di adesione al SDD e sarà riconosciuto in bolletta ai suddetti clienti per ciascun POD/PDR nella titolarità degli stessi e per cui sarà stata effettuata la suddetta adesione.

Una volta perfezionata la procedura di domiciliazione bancaria, EE provvederà altresì a restituire il deposito cauzionale e i relativi interessi legali nell'ambito della prima fattura oggetto di addebito diretto tramite SDD¹¹. EE si impegna a predisporre, entro una settimana dall'approvazione dei presenti impegni ma comunque non prima del 1 maggio p.v., una campagna informativa sul proprio sito web e sull'APP a disposizione dei propri clienti, della durata di 15 giorni, al fine di promuovere l'adesione al servizio di SDD e il relativo riconoscimento del bonus con conseguente restituzione del deposito cauzionale.

La finestra temporale a disposizione dei suddetti clienti per aderire al servizio di domiciliazione bancaria sarà pari a 6 mesi decorrenti dal termine dei 15 giorni relativi alla campagna informativa sopra descritta.

⁹ Analoga soluzione verrebbe implementata anche per le singole offerte di fornitura di gas disponibili nel portafoglio di EE.

¹⁰ In particolare nel corso dell'anno, fermo restando in ogni caso l'applicazione ai clienti dei valori indicizzati come aggiornati dalla regolazione, EE modificherà nelle CTE e sul sito internet i valori percentuali contenuti nella suddetta tabella entro la prima wave utile successiva all'aggiornamento da parte di Arera (e decorso almeno un mese da tale intervento del Regolatore).

¹¹ Tanto il riconoscimento del bonus quanto la restituzione del deposito cauzionale avrebbero luogo sempre che il cliente risulti ancora titolare del relativo contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas con EE.

5) Integrazione delle attività formative degli operatori dei canali di contatto di EE al fine di garantire un efficace supporto al cliente per la comprensione della bolletta e delle relative componenti

EE con la presente misura si impegna ad integrare le iniziative formative a favore dei propri canali di contatto con la clientela attraverso il rafforzamento degli strumenti in uso nell'ottica di garantire una piena capacitazione degli stessi clienti.

In particolare, partendo dalla scheda interattiva a disposizione dei canali di contatto virtuali (telefonico, web etc.) per supportare la gestione della clientela elettrica con forniture per uso domestico, EE si impegna anzitutto ad estendere tale strumento anche ai canali fisici presenti sul territorio (ampliando dunque il perimetro di diffusione sugli operatori), nonché con riferimento anche alla clientela elettrica con usi diversi e gas per la quale ad oggi un simile strumento non risulta disponibile.

Si tratta di un importante strumento didattico a disposizione degli operatori di EE, caratterizzato dalla presenza di una c.d. "infografica sulla fattura" che consente a tale personale di fornire alla clientela indicazioni puntuali circa le diverse voci e sezioni che compongono la propria bolletta. Tale strumento verrebbe dunque notevolmente arricchito attraverso una serie di informazioni di dettaglio relative alle diverse componenti (ad esempio, tabelle storiche relative all'andamento nel tempo di tali componenti), ivi compresi gli oneri di commercializzazione oggetto di attenzione nell'ambito del presente procedimento.

Al fine di valorizzare quanto più possibile tale strumento, EE si impegna altresì ad integrare i corsi formativi obbligatori per gli operatori c.d. new entry (i.e. personale di nuova assunzione o assegnazione all'attività in questione) attraverso un apposito richiamo alla suddetta infografica sulla fattura. Sempre in tale ottica, la news relativa al rafforzamento dello strumento in esame verrebbe pubblicata, con modalità tali da garantirne adeguata evidenza, sul portale in uso a tutto il personale che gestisce i canali di contatto con la clientela e verrà trasmessa via mail a tutti i responsabili dei canali di contatto ai fini di un'attività di sensibilizzazione sui partner esterni e i consulenti interni.

Eventuale periodo di validità degli Impegni

Tutte le misure vengono assunte compatibilmente con le modifiche del quadro regolatorio e/o normativo che dovessero nel frattempo intervenire. È fatta, pertanto, salva la facoltà per EE di presentare all'Autorità un'istanza di riesame degli stessi in caso di mutamento delle relative circostanze e, in particolare, in caso di eventuali modifiche di carattere normativo o regolamentare rilevanti ai fini qui considerati.

L'impegno **sub 1)** verrebbe implementato con la modifica, nei termini sopra descritti, delle CTE di tutte le offerte in portafoglio, nonché con l'integrazione, nei termini sopra descritti, degli script, del materiale a supporto della forza vendita, del materiale promozionale (relativo a offerte per le quali nello stesso materiale promozionale viene riportato il costo della componente energia) e del sito internet di EE. Tale misura verrebbe assunta a tempo indeterminato ed entro il 1 luglio 2021. Tale tempistica risulta necessaria e congrua in quanto l'impegno in esame determinerebbe la modifica di tutte le CTE in vigore, degli script, del materiale a supporto della forza vendita e del materiale promozionale, nonché il rilascio di uno sviluppo *ad hoc* del sito internet.

L'impegno **sub 2)** verrebbe implementato con la modifica, nei termini sopra descritti, delle CGF di tutte le offerte in portafoglio, nonché del sito internet di EE a partire dal 1 luglio 2021. Tale termine risulta necessario in quanto corrisponde alle tempistiche che EE impiegherebbe per adeguare la propria documentazione contrattuale e il proprio sito internet. In tal senso occorre considerare infatti le necessarie attività propedeutiche alle modifiche in oggetto, con particolare riferimento alle condizioni generali di fornitura, quali la registrazione notarile, la relativa implementazione sui sistemi, la stampa e la distribuzione sul territorio. Anche tale misura verrebbe assunta a tempo indeterminato.

L'impegno **sub 3)** verrebbe implementato, nei termini sopra descritti, attraverso le opportune modifiche alle CTE delle offerte in portafoglio e al sito internet di EE. Tali modifiche verrebbero assunte a tempo indeterminato e apportate entro il 1 luglio 2021. Tale tempistica risulta coerente con le tempistiche di implementazione delle ulteriori e diverse misure previste nell'ambito della delibera Arera 426/20/R/com rispetto alle quali l'impegno in esame si pone come naturale completamento.

L'impegno **sub 4)** verrebbe implementato attraverso il riconoscimento di un bonus *una tantum* di 5€ (e la conseguente restituzione del deposito cauzionale) a favore dei clienti rientranti nella categoria sopra descritta che aderiscano al servizio di addebito diretto tramite SDD nell'arco di un periodo di 6 mesi decorrenti dal termine dei 15 giorni relativi alla campagna informativa. Infatti, entro una settimana dall'approvazione dei presenti impegni ma comunque non prima del 1 maggio p.v., EE predisporrà a favore della propria clientela una campagna informativa (secondo le modalità sopra descritte) relativa all'iniziativa in questione della durata di 15 giorni. Resta inteso che tale modalità di pubblicizzazione resterà on air per tutta la finestra temporale dei 6 mesi a disposizione dei clienti per aderire al servizio SDD e beneficiare del relativo bonus. Il bonus, come detto, verrebbe applicato entro la seconda fattura utile mentre l'ammontare del deposito cauzionale verrebbe restituito (unitamente agli interessi legali maturati) nella prima fattura oggetto di domiciliazione bancaria. L'impegno **sub 5)** verrebbe implementato secondo le modalità sopra descritte attraverso la messa in esercizio delle relative attività entro il 1 luglio 2021 e verrebbe assunto a tempo indeterminato andando ad integrare stabilmente il materiale formativo e didattico a disposizione di tutti i canali di contatto con la clientela di EE per entrambe le commodities di energia elettrica e gas.

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

Gli Impegni proposti sono certamente ammissibili nella misura in cui contribuiscono a favorire un efficace empowerment dei clienti (tanto più rilevante alla luce della ormai prossima completa apertura dei mercati dell'energia elettrica e gas), riconoscendo inoltre, a favore di questi ultimi, anche un importante incentivo economico al fine di favorire opzioni di pagamento delle bollette più semplici e comode per gli stessi clienti. Le misure prospettate rispondono inoltre in modo pieno ed efficace alle preoccupazioni espresse nell'atto di avvio, intervenendo in larga parte proprio nell'ottica di incrementare il livello di engagement da parte dei clienti e determinando dunque un indubbio avanzamento delle tutele e dei benefici per gli stessi.

Gli impegni appaiono dunque pienamente idonei e proporzionati rispetto ai rilievi manifestati e sono pertanto tali da poter essere accettati, ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2 del Regolamento, secondo la prassi di codesta Autorità e la giurisprudenza amministrativa.

In particolare:

- **l'Impegno sub 1)** risulta con ogni evidenza pienamente idoneo a rimuovere in radice le contestazioni mosse da codesta Autorità con il provvedimento di avvio, posto che fornisce al cliente l'indicazione puntuale del valore unitario assoluto degli oneri di commercializzazione. Tale valore viene peraltro messo a disposizione dei clienti sia in fase promozionale, che in fase precontrattuale sul sito internet di EE (quando il cliente si appresta a confrontare e scegliere tra le diverse offerte) che ancora in fase di sottoscrizione effettiva del contratto di fornitura di energia elettrica o gas, con l'utilizzo da parte del personale incaricato dell'attività di vendita degli script e del relativo materiale di supporto e la consegna al cliente della documentazione comprensiva delle CTE. La misura in esame agevola e supporta il cliente nella conoscenza e comprensione dei valori di tale componente attraverso una

consultazione semplice e immediata di tale documentazione cartacea o su web, contribuendo in tal modo a rafforzare il rapporto di fiducia tra operatori e consumatori.

- **l'Impegno sub 2)** contribuisce ad aumentare la consapevolezza del cliente in merito ai puntuali importi dovuti a titolo di deposito cauzionale in base alle proprie condizioni contrattuali di fornitura. Tale misura, operando in combinato disposto con quanto previsto nell'impegno sub 4), implementa dunque il quadro di informazioni che il cliente ha a disposizione al momento della scelta della modalità di pagamento delle proprie fatture, intercettando pienamente le preoccupazioni sollevate da codesta Autorità con il provvedimento di avvio.
- **l'Impegno sub 3)** rafforza la misura descritta sub 1) in quanto fornisce al cliente un ulteriore strumento di dettaglio delle voci di spesa della bolletta e di comparabilità delle offerte. Infatti, grazie a tale misura, il cliente potrà visualizzare nel dettaglio il peso percentuale di tutte le singole componenti di costo, comprendendo anche più facilmente i messaggi pubblicitari e le campagne di sconto che spesso si focalizzano solo su alcune di tali componenti. Tale impegno è ancora più importante se letto nell'ottica della prossima completa apertura del mercato, dal momento che consente ai consumatori di comparare in modo più consapevole le offerte. Si tratta di uno strumento particolarmente importante che completa il quadro di tutele apprestate da EE a favore dei propri clienti con il set di misure in esame.
- **l'Impegno sub 4)** si configura come una misura di indubbia utilità per la clientela nella misura in cui incentiva, attraverso il riconoscimento di un bonus *una tantum* di 5€, l'adesione al servizio di addebito diretto tramite SDD. La domiciliazione bancaria per il pagamento delle bollette costituisce d'altronde una modalità particolarmente utile soprattutto nell'attuale contesto epidemiologico dal momento che evita il ricorso al pagamento tramite bollettino postale, andando incontro alle esigenze generali di contenimento di tutte quelle attività non strettamente necessarie. Ma soprattutto la misura in oggetto, per effetto dell'incentivazione all'adesione al servizio di domiciliazione bancaria, concorre ad evitare a monte l'addebito di importi a titolo di deposito cauzionale contribuendo in tal modo a rendere ancor più snello il contenuto delle bollette ed eliminando alla radice il rischio di difficoltà di lettura della relativa voce di costo da parte della clientela.
- **l'Impegno sub 5)** intercetta le preoccupazioni espresse dall'Autorità con il provvedimento di avvio nella misura in cui si propone di mettere i propri operatori dei vari canali di contatto nelle condizioni di fornire alla clientela un set informativo quanto più dettagliato e puntuale circa le diverse componenti che incidono sulla bolletta. Ciò, in particolare e come sopra più diffusamente illustrato, attraverso il rafforzamento mirato dell'attività formativa di tale personale e la predisposizione di materiale didattico sempre più in grado di rispondere alle esigenze di comprensione e trasparenza dei clienti.

È infine appena il caso di evidenziare come, in caso di accettazione degli impegni qui proposti, la condotta virtuosa adottata da EE potrebbe verosimilmente influenzare anche quella di tutti gli altri operatori del mercato che potrebbero essere indotti ad allineare i propri processi a quelli implementati dalla medesima società, a tutto vantaggio dei consumatori. Ciò anche in considerazione del fatto che la trasparenza delle condizioni contrattuali costituisce uno degli elementi principali su cui si gioca la concorrenza nei mercati dell'energia elettrica e gas e che le misure in tal senso ipotizzate da EE risultano, ad oggi, inattuata dalla stragrande maggioranza degli operatori.

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

La società non ritiene di formulare istanza di riservatezza in relazione al presente formulario impegni, in quanto lo stesso non contiene informazioni commercialmente sensibili o di natura confidenziale.

Per tutte le ragioni sinora esposte, Enel Energia S.p.A. – ritenendo le misure proposte pienamente idonee a superare i rilievi espressi con il provvedimento di avvio – confida che l’Autorità voglia accettare gli Impegni proposti, rendendoli obbligatori e chiudendo il procedimento senza accertamento di infrazioni ed irrogazione di sanzioni.

Si resta a disposizione per qualunque chiarimento in merito.

PS11535 - OLIMPIA GRUPPO SINERGY – OFFERTE COMMERCIALI

Allegato al provvedimento n. 29765

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS11535 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 8 ottobre 2020 e avente ad oggetto le condotte commerciali di Olimpia S.r.l. in materia di pratiche commerciali scorrette, la società Olimpia S.r.l., 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:

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART 8 COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007 E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO EX DELIBERA AGCM 1 APRILE 2015 N. 25411

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

PS/11535, avviato con provvedimento del 8 ottobre 2020 (di seguito **“Provvedimento di avvio”**)

2) Professionista che presenta gli impegni

Olimpia S.r.l. con Socio Unico, P.IVA e C.F. 03589630239 (di seguito **“Olimpia”** o anche la **“Società”**), con sede legale in Via Aurelio Saffi, n. 2/d, Verona (VR).

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

Il Provvedimento di avvio evidenzia come: *“Dall’analisi della documentazione contrattuale e promozionale, nonché dagli script di vendita riguardanti le ... offerte commerciali – di Olimpia – proposte nel periodo luglio 2019-aprile 2020 emergano diversi elementi di criticità, in termini di trasparenza informativa relativamente alla indicazione delle condizioni economiche di fornitura ivi previste”*.

Il Procedimento prende le mosse da alcune segnalazioni ricevute da codesta Autorità, nonché dalle successive Richieste di informazioni ai sensi dell’art. 3 co. 2, del Regolamento (PS/ 10958 del 21/04/2020 e PS/11248 del 25/07/2020) a cui la medesima Società ha dato riscontro con PEC del 4/05/2020 e con PEC del 13/07/2020.

Più precisamente, nel Provvedimento di avvio:

- è stata contestata la previsione nelle offerte **“Prime Casa”** energia elettrica e gas degli oneri di commercializzazione (PCV e QVD), senza esplicitare il valore unitario degli stessi, se non mediante il richiamo ai provvedimenti regolatori dell’ARERA;
- è stato contestato che nelle offerte **“ED-MONO-0619A”** energia elettrica e gas, oltre ai costi di commercializzazione definiti dall’ARERA (PCV e QVD), venisse

prevista altresì l'applicazione dell'ulteriore corrispettivo di 5 euro sempre a titolo di costi di commercializzazione;

- è stato contestato che le offerte di fornitura prevedano nelle CTE taluni oneri *“relativi a servizi non chiaramente indicati e definiti”* ovvero che taluni di detti oneri non fossero specificati nello script telefonico o nelle comunicazioni promozionali di Olimpia; nel maggior dettaglio tali, oneri sono costituiti dal *“contributo una tantum”*, *“oneri per la gestione del contatore e per la copertura degli oneri di modulazione della materia prima”* e *“costi amministrativi”*.

*

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

Impegno n. 1: TRASPARENZA CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

- Oneri di commercializzazione: Olimpia si impegna ad esporre nelle proprie offerte commerciali la componente PCV e la componente QVD (quota fissa e variabile), ove previste secondo i valori definiti dall'ARERA, indicando il relativo valore unitario e l'eventuale periodicità di aggiornamento.

- Offerte come quella indentificata dal codice ED-MONO-0619A: Olimpia si impegna a prevedere un corrispettivo per i costi di commercializzazione indicato nel suo valore unitario, sganciato dal valore della PCV o della QVD (i.e. senza nessun riferimento alla PCV o alla QVD). Si allega un format Offerta tipo per la fornitura di energia elettrica e un format di Offerta tipo per la fornitura di gas naturale, con le conseguenti modifiche (**DOCC. 1, 2**).

- Altri oneri addebitati in corso di fornitura

Come esposto nel corso del procedimento istruttorio in oggetto, gli ulteriori oneri sono giustificati ed espressamente previsti nelle offerte di libero mercato di Olimpia (CTE), le

cui CTE il cliente sempre riceve prima della conclusione del medesimo contratto (sia che si tratti di contratti conclusi online, D2D o mediante in canale telefonico).

Ciò precisato, Olimpia nel segno delle raccomandazioni emerse nel procedimento in oggetto, intende rassegnare i seguenti impegni, ossia:

- i) relativamente al contributo una tantum (che è sempre stato espressamente comunicato al cliente sia nelle CTE che negli script telefonici), ove previsto, Olimpia si impegna ad esplicitare nelle proprie CTE che sarà applicato per l'attivazione contrattuale, e solo a seguito del buon esito;
- ii) relativamente agli oneri di modulazione e gestione del contatore che vengono anch'essi previsti nelle CTE, Olimpia si impegna a ridenominare tali oneri (definiti "Oneri di modulazione") e ad esplicitare ulteriormente nella proprie CTE quali siano i costi che tali oneri vanno a coprire, come di seguito "*un corrispettivo fisso pari a euro/POD/anno, relativo agli oneri di modulazione della materia prima per i costi legati alle attività di acquisto e vendita dell'energia, sostenuti dal Fornitore per coprire gli scostamenti tra i consumi programmati e i consumi reali del Cliente finale*" (energia elettrica), "*un corrispettivo fisso pari a euro/PDR/anno, relativo agli oneri di modulazione della materia prima per i costi legati alle attività di acquisto e vendita del gas, sostenuti dal Fornitore per coprire gli scostamenti tra i consumi programmati e i consumi reali del Cliente finale*" (gas);
- iii) relativamente ai costi amministrativi, ove previsti, Olimpia si impegna ad esplicitarne ulteriormente le caratteristiche nelle proprie CTE (costi amministrativi per la gestione del contratto).

- Contributo in quota fissa per prestazioni inerenti la connessione dei punti di fornitura

Si tratta di un contributo che Olimpia prevede per la gestione delle pratiche inerenti la connessione dei punti di fornitura (in tale senso similmente, per il mercato tutelato, si veda l'art. 11 del TIV).

Il contributo è del tutto eventuale, poiché viene addebitato al cliente esclusivamente nell'ipotesi in cui questi richieda una specifica prestazione, ad esempio di voltura del

punto, subentro, posa del contatore, spostamento del contatore, disalimentazione, aumento di potenza, ecc.. Detto contributo viene indicato nelle CGF di Olimpia (art. 8 "Gestione della connessione") ed è riportato anche nella Scheda di confrontabilità delle CTE, sezione "Altri oneri/Servizi accessori".

Olimpia si impegna a modificare quest'ultima, indicando anche nella Scheda di confrontabilità (sezione "Altri oneri/Servizi accessori"), come già avviene nelle CGF, a quali prestazioni, a titolo esemplificativo, faccia riferimento il contributo:

- per il gas "voltura, subentro, posa del contatore, spostamento del contatore, disalimentazione";
- per l'energia elettrica "voltura, subentro, posa del contatore, spostamento del contatore, disalimentazione, aumento di potenza".

Si rinvia ai format delle Offerte tipo allegate (**DOCC. 1, 2**) che recepiscono gli impegni illustrati con riferimento agli "Altri oneri addebitati in corso di fornitura" e al "Contributo in quota fissa per prestazioni inerenti la connessione dei punti di fornitura".

- Condizioni di rinnovo CTE

Olimpia si impegna ad indicare in modo chiaro nelle CTE quale sarà il nuovo prezzo applicato al termine della validità delle medesime condizioni economiche previste dall'Offerta sottoscritta dal cliente.

A titolo esemplificativo, si rimanda al format delle Offerte tipo allegate (**DOCC. 1, 2**).

Impegno n. 2: TRASPARENZA SCRIPT TELEFONICI

Nel corso della richiesta di fornitura del cliente acquisita attraverso il mezzo telefonico, e previa registrazione della medesima telefonata (come già oggi avviene), Olimpia si impegna a fornire uno script per le offerte promosse che dettagli in modo chiaro e completo le componenti tariffarie oggetto dell'Offerta. A tale fine si allega un esempio di script con le informazioni specificate (**DOC. 3**; lo script è predisposto per essere utilizzato per offerte di energia elettrica e/o gas, a seconda dei casi).

Il meccanismo di conclusione rimarrà invariato rispetto a quanto già in essere; tale modalità, infatti, secondo Olimpia consente di prevenire efficacemente le ipotesi di contratti non richiesti.

In particolare la conclusione del contratto potrebbe continuare a strutturarsi come segue: con la prima telefonata, registrata, viene acquisita la richiesta del cliente; segue una successiva telefonata, registrata, in cui il cliente conferma la volontà di volere concludere il contratto e conferma i propri dati (già oggi la seconda telefonata è effettuata direttamente da Olimpia, per verificare così la genuinità del primo contatto telefonico effettuato tramite agenzia); Olimpia invia, quindi, al consumatore/utente il plico contrattuale completo (a mezzo mail se il cliente ha espresso il proprio consenso), in tale modo il consumatore / utente prima della conclusione del contratto ha a disposizione la formalizzazione per iscritto della propria richiesta di fornitura corredata da tutta la documentazione contrattuale, comprese le CTE; Olimpia, successivamente invia l'accettazione di detta richiesta (a mezzo mail se il cliente ha espresso il suo consenso), c.d. "*welcome letter*". A seguito della conclusione del contratto, che si verifica appunto con la ricezione da parte del cliente dell'accettazione di Olimpia della richiesta di fornitura, il cliente domestico può esercitare il diritto di ripensamento. Attualmente Olimpia presumeva ricevuta la comunicazione di accettazione (*welcome letter*) decorsi 10 giorni dalla data di invio e da tale momento faceva decorrere 14 giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento, accettando anche richieste di ripensamento oltre il termine. A seguito dell'apposito impegno che mira a garantire il tracciamento del recapito dei plichi contrattuali e della *welcome letter* (v. *infra* Impegno n. 3), il diritto di ripensamento inizierà a decorrere dalla data di ricevimento di quest'ultima da parte del Cliente consumatore. In linea con la descritta procedura, Olimpia si impegna altresì a modificare lo script telefonico come segue "*Il contratto ha durata indeterminata e si perfezionerà con il successivo ricevimento della lettera di conferma (Welcome Letter) da parte del Gruppo Sinergy. Entro 14 giorni dalla data di ricevimento della Welcome Letter potrà esercitare il diritto di ripensamento in forma scritta senza alcuna penalità...[continua]*" (cfr. **DOC. 3**).

Olimpia conferma, comunque, di intendere mantenere il proprio impegno ad accettare richieste di ripensamento anche oltre il termine contrattualmente previsto.

Impegno n. 3: TRACCIABILITA' DEL RECAPITO

Olimpia si avvale già da tempo per l'invio dei plichi contrattuali di alcuni operatori postali e tra questi di Nexive che fornisce la tracciabilità del recapito. L'operatore Nexive non copre l'intero territorio su cui Olimpia esercita la propria attività. Proprio per evitare che a causa di ciò possano verificarsi eventuali disguidi Olimpia si impegna ad incrementare i livelli di tracciabilità del recapito della documentazione contrattuale (plico contrattuale), per ottenere il 100% della tracciabilità della consegna.

Olimpia si impegna altresì a garantire il 100% della tracciabilità del recapito della c.d. "welcome letter".

A tale fine Olimpia ha già svolto apposita verifica sul mercato che ha dato riscontro favorevole da parte di alcuni fornitori del servizio; servizio che potrà essere avviato con una tempistica di trenta giorni dall'approvazione degli impegni.

Impegno n. 4: RESTITUZIONE CORRISPETTIVI PER L'INVIO DELLA BOLLETTA CARTACEA

Olimpia si impegna a restituire a tutti i clienti finali interessati i corrispettivi addebitati nelle fatture emesse fino al mese di maggio 2018 (data in cui si è interrotta la condotta) per l'invio della bolletta cartacea.

L'impegno si estende oltre il periodo oggetto di istruttoria (decorrente dal 2018), e si riferisce al periodo di effettiva applicazione di detti oneri avvenuta dalle fatture emesse dal mese di aprile 2017 (fino al mese di maggio 2018).

Gli oneri di postalizzazione oggetto di restituzione, segnatamente ammontano a:

PER L'ANNO 2017 (a far data dalle fatture emesse dal mese di aprile 2017)

- per il servizio energia elettrica, ^{OMISSIS} Euro per i clienti domestici e ^{OMISSIS} Euro per i clienti non domestici;
- per il servizio gas, ^{OMISSIS} Euro per i clienti domestici e ^{OMISSIS} Euro per i clienti non domestici;

PER L'ANNO 2018 (fatture emesse fino al mese di maggio 2018)

- per il servizio energia elettrica, OMISSIS Euro per i clienti domestici e OMISSIS Euro per i clienti non domestici;
- per il servizio gas, OMISSIS Euro per i clienti domestici e OMISSIS Euro per i clienti non domestici. Gli importi sono indicati al netto dell'IVA e verranno restituiti maggiorati dell'IVA.

Nel maggiore dettaglio, i corrispettivi di postalizzazione verranno restituiti ai clienti finali con le seguenti modalità:

- per i clienti attivi il predetto corrispettivo verrà restituito nella prima fattura utile successiva all'(auspicata) approvazione degli impegni;
- per i clienti cessati, ove possibile, tramite corresponsione nella fattura di chiusura successiva all'(auspicata) approvazione degli impegni; altrimenti tramite bonifico bancario o assegno entro 90 giorni dalla data di approvazione degli impegni. Nell'ipotesi in cui la restituzione non vada a buon fine, rimarrà fermo il diritto dei clienti con contratto cessato di richiedere la restituzione dei corrispettivi di postalizzazione, nel termine di prescrizione di 5 (cinque) anni decorrenti dalla data di approvazione dei presenti impegni.

Il cliente verrà espressamente informato di tale riconoscimento in una specifica nota informativa in bolletta e per i clienti ormai cessati utilizzando i dati di contatto a disposizione.

In particolare per i clienti cessati, Olimpia si impegna:

- per i clienti di cui disponga di contatto telefonico ad effettuare n. 5 (cinque) chiamate in diversi orari della giornata;
- in caso di irreperibilità (numero inesistente, numero errato, mancata risposta del cliente alle 5 chiamate telefoniche), ad inviare una comunicazione a mezzo mail, ove disponga dell'indirizzo del cliente.

A beneficio di tutti i clienti, inoltre, Olimpia si impegna a pubblicare, entro una settimana dall'approvazione degli impegni, una apposita informativa sul proprio sito internet, nella sezione "Link utili" all'indirizzo www.grupposinergy.com/link-utili-energia-e-gas/.

Attraverso tale avviso Olimpia intende altresì apprestare un veicolo informativo per i clienti che si siano resi irreperibili a tutti i mezzi di contatto di cui sopra.

Impegno n. 5: ADOZIONE DI UNA CAMPAGNA INFORMATIVA RIVOLTA AI CLIENTI IN FORNITURA CON OLIMPIA RELATIVAMENTE ALLA LETTURA DELLA BOLLETTA E IL MERCATO LIBERO

Olimpia si impegna ad intraprendere una campagna informativa per i propri clienti sulla lettura della bolletta, il mercato libero dell'energia, attraverso diversi strumenti. Verranno infatti sviluppate delle apposite clips sui canali social di Olimpia e/o delle brochure per i clienti da scaricare tramite sito web in cui verranno approfonditi i seguenti temi:

1. **Come si legge la bolletta:** la brochure presenterà, in un linguaggio comprensibile e chiaro le informazioni relative alle modalità di fatturazione e lettura della bolletta, illustrazione del diritto alla prescrizione (per consumi fatturati oltre i due anni), tempi e modalità di comunicazione dell'autolettura dei propri consumi, in modo da incentivare il cliente ad usufruire di un servizio, veloce e gratuito, che garantisca l'emissione di una bolletta "reale" e precisa, riferita a consumi effettivi.
2. **Il mercato libero:** sarà redatta una guida, pratica e semplice, con tutte le informazioni relative al passaggio al mercato libero e i suoi vantaggi, i diritti del cliente, le indicazioni utili per accedere ai servizi di Olimpia, nonché le informazioni aggiuntive e più approfondite degli impegni contrattuali che la medesima Olimpia si impegna a raggiungere nei confronti del cliente.

Tali iniziative verranno svolte durante i successivi 4 mesi dalla data di approvazione dei presenti impegni.

Impegno n. 6 ISTITUZIONE DI UN SERVIZIO TELEFONICO DEDICATO ALLA FATTURAZIONE

In connessione con quanto previsto con il precedente Impegno n. 5, Olimpia intende altresì impegnarsi a prevedere un servizio telefonico dedicato alla fatturazione, per gestire attraverso un canale dedicato, e quindi prioritario, le richieste di informazioni, segnalazioni e richieste di rateizzazione.

Tale iniziativa verrà realizzata entro al massimo 4 mesi dalla approvazione degli impegni.

Impegno n. 7 SCONTO IN FATTURA PER I CLIENTI CHE SCELGONO LA FATTURA DIGITALE

Per incentivare una scelta ecologica da parte del Cliente e a vantaggio dell'ambiente, Olimpia si impegna a riconoscere, a seguito all'approvazione degli impegni, ai nuovi clienti che aderiscano a qualunque offerta nel mercato libero, uno sconto pari ad 1 Euro al mese per ogni punto di prelievo nella titolarità dei clienti che sceglieranno di ricevere la fattura in forma digitale.

Impegno n. 8 COLLABORAZIONE CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Olimpia si impegna ad avviare una collaborazione e un confronto costante con una o più associazioni rappresentative dei consumatori, anche al fine – tra gli altri – della condivisione della documentazione contrattuale e la gestione dei reclami. Nell'ambito di tale progetto Olimpia si impegna a ricercare l'associazione/associazioni con cui avviare degli appositi protocolli, previa disponibilità della medesima associazione/i.

Olimpia si impegna ad avviare le attività di contatto sin da subito, a seguito dell'(auspicata) approvazione degli Impegni.

Impegno n. 9 TRASPARENZA DOCUMENTAZIONE PROMOZIONALE

Con riferimento a tutti i mezzi di diffusione (canale web, carta stampata, ecc.) utilizzati da Olimpia per veicolare messaggi promozionali che contengano riferimenti al prezzo/i previsto/i dall'Offerta/e pubblicizzata/e, Olimpia si impegna: i) a fornire una informazione chiara, indicando tutte le componenti tariffarie previste dalla medesima Offerta; ii) a

garantire la leggibilità delle informazioni fornite; iii) a dare pari evidenza grafica alle diverse componenti che compongono il prezzo oggetto dell'Offerta pubblicizzata.

A tale fine si produce un esempio tipo di un messaggio pubblicitario a scopo dimostrativo di come potrebbe strutturarsi una promozione commerciale attraverso il canale web (**DOC. 4**). Nel dettaglio, nel messaggio pubblicitario vengono esplicitate tutte le componenti tariffarie relative ai c.d. servizi di vendita che caratterizzano l'Offerta, a cui viene fornita una pari evidenza grafica.

Olimpia si impegna ad inserire nel messaggio promozionale anche una nota legale che informa che detti prezzi sono indicati al netto delle imposte e saranno gravati da imposte, nonché che l'Offerta prevede anche l'applicazione dei costi per i c.d. servizi di rete (corrispettivi distribuzione, trasporto, oneri generali di sistema).

Si prevede l'impegno di inserire, altresì, la raccomandazione di leggere sempre le condizioni economiche e generali di fornitura prima della sottoscrizione dell'offerta, rimandando al sito www.grupposinergy.com

In tale modo Olimpia si impegna a garantire, a tutela dei consumatori finali, chiarezza, trasparenza, completezza, dei messaggi promozionali veicolati attraverso qualsiasi canale, e compatibilmente con i limiti del mezzo stesso, che contengano informazioni sui prezzi previsti dalle offerte commerciali via via pubblicizzate, presenti e future.

*

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

Si ritiene che gli impegni proposti siano idonei ad eliminare qualsivoglia profilo di preoccupazione e oggetto di contestazione da parte di questa Autorità, senza arrecare pregiudizio per i consumatori e gli utenti finali, bensì con il raggiungimento di finalità di miglioramento delle condizioni di mercato e di miglioramento del livello del servizio offerto anche attraverso strumenti di c.d. "autoregolazione" che Olimpia si impegna ad assumere, senza che sia previsto alcun obbligo normativo.

In particolare, Olimpia precisa che con i presenti impegni intende integralmente superare le contestazioni sui profili informativi inerenti alle condizioni economiche di fornitura relative a **tutte le offerte commerciali presenti e future rivolte ai clienti finali**, veicolate attraverso i **documenti contrattuali, gli script di vendita (TLS, D2D) e le promozioni commerciali (attraverso qualsiasi mezzo pubblicitario, es. canale web, carta stampata, ecc.) basate sul prezzo della fornitura.**

Oltre a ciò, Olimpia fa oggetto dei propri impegni quello di ristorare i clienti a cui sono stati impropriamente applicati gli oneri di postalizzazione, mediante restituzione dei relativi importi a tutti gli utenti interessati. L'impegno: i) si estende oltre il periodo oggetto di istruttoria (decorrente dal 2018), e si riferisce al periodo di effettiva applicazione di detti oneri avvenuta dalle fatture emesse dal mese di aprile 2017 fino al mese di maggio 2018 (momento dal quale si è interrotta la condotta di Olimpia); ii) prevede l'approntamento di modalità di restituzione che siano agevoli per il cliente finale. Alla luce di quanto esposto, nel contemperamento tra le finalità meramente afflittive della sanzione e la più efficace tutela degli utenti del mercato, si ritiene che possa riconoscersi prevalenza a quest'ultimo.

*

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

Non si ravvisano motivi di riservatezza e confidenzialità.

Distinti saluti.

Verona, 20 novembre 2020

Avv. Francesco Piron

Avv. Tiziana Sogari



PS11577 - GREEN NETWORK–OFFERTE COMMERCIALI

Allegato al provvedimento n. 29766

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS11577 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 8 ottobre 2020 e avente ad oggetto le pratiche in materia di informativa resa ai consumatori sui costi e sulla convenienza delle offerte proposte da Green Network S.p.A., lo stesso professionista Green Network 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:



Allegato 1 _ Integrazione degli impegni

Procedimento n. PS 11577

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS11577, avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (l' "Autorità") in data 8 ottobre 2020 nei confronti di Green Network S.p.A. ("GN"), avente ad oggetto la violazione degli artt. 20, 21 e 22 del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"), GN, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento di accoglimento degli impegni da parte dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati.

IMPEGNI

GN si impegna ad adottare le seguenti misure, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, dell'articolo 8, comma 7, del Decreto Legislativo. n. 145/2007 e dell'articolo 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" di cui all'Allegato alla delibera dell'Autorità 1 aprile 2015, n. 25411.

▪ **Impegno A)**

GN si impegna a modificare le condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas ("CTE") in relazione all'indicazione del valore unitario dei corrispettivi di commercializzazione, anche in caso di applicazione dei corrispettivi PCV e QVD definiti dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente ("ARERA"). In particolare, le CTE indicheranno il valore unitario delle predette componenti, valido al momento della sottoscrizione delle stesse, ed informeranno il cliente che tali corrispettivi sono soggetti ad aggiornamento da parte di ARERA. Inoltre, si metterà maggiormente in evidenza che, attraverso la sezione del sito "Guida alla lettura" è possibile consultare il riferimento ai valori vigenti di ognuna delle componenti tariffarie (quindi, anche relative a oneri di trasporto, di rete ecc.).



In presenza di oneri di commercializzazione diversi da PCV e QVD, GN si impegna a rinominare gli eventuali corrispettivi/oneri di “commercializzazione” differenti da PCV QVD, provvedendo ad utilizzare nomenclature che non richi amino i corrispettivi amministrati ARERA, né il termine “commercializzazione”.

▪ **Impegno B)**

GN si impegna a modificare la parte testuale e descrittiva delle CTE, suddividendo le informazioni in distinti paragrafi, corrispondenti alle voci di sintesi degli importi di cui alla Bolletta 2.0 di cui alla regolamentazione ARERA e eventuali corrispettivi di “attivazione”, qualora previsti dalle offerte di GN, saranno rinominati al fine di evitare possibili fraintendimenti con eventuali “costi di attivazione” previsti dalla regolazione per esempio in relazione alla apertura di un punto di fornitura.

▪ **Impegno C)**

GN si impegna ad aggiornare gli *script* nella parte informativa relativa ai prezzi dell’offerta. Tale modifica riguarderà, in particolare, i contenuti informativi, che verranno rielaborati in linea con la nuova struttura delle CTE.

▪ **Impegno D)**

GN si impegna integrare i processi di vendita tramite *teleselling*, *inbound* e *outbound*, prevedendo, nell’ambito dell’attuale modalità di vendita che il cliente, debitamente informato, possa in qualsiasi momento:

- a. Richiedere all’agente, durante la chiamata, di analizzare insieme i documenti contrattuali Guida alla lettura, recante la descrizione di tutti i corrispettivi previsti dall’offerta, rappresentati nelle macro-voci di spesa di cui alla Bolletta 2.0, e la griglia con i valori dei corrispettivi valorizzati da ARERA e di tutti quelli previsti dall’offerta del cliente.
- b. Al termine della nuova fase informativa, che comporterà un generale prolungamento dei tempi di chiamata, ma contestualmente un miglioramento e maggiore dettaglio delle informazioni fornite al cliente, il cliente potrà scegliere se completare la stipula tramite *vocal* e firma OTP oppure completare l’iter di stipula attraverso doppia registrazione.



▪ **Impegno E)**

In caso di eventuali offerte che dovessero prevedere un meccanismo di compresenza di un *bonus* fedeltà e di un corrispettivo per l'attivazione dell'offerta, GN si impegna a differenziare gli importi relativi alle due voci.

▪ **Impegno F)**

Laddove le offerte di GN dovessero prevedere oneri espliciti per la somministrazione di energia rinnovabile che il cliente non ha facoltà di richiedere o meno, le CTE riporteranno espressamente che l'offerta comprende il "piano Energia verde" o "piano Save the planet" o espressioni simili senza utilizzare l'espressione "opzione".

▪ **Impegno G)**

GN si impegna a sviluppare nuovi contenuti informativi, da mettere a disposizione dei clienti in fornitura, o potenziali tali, tramite il proprio sito internet. Le informazioni ivi contenute saranno relative al mercato libero e ai processi di maggior interesse per il cliente finale: la sezione, oltre a contenere informazioni fondamentali sul diritto di recesso e di ripensamento, sui servizi di *customer care* e fatturazione di GN, sugli standard di qualità e gli indennizzi previsti, sarà finalizzata a rendere maggiormente accessibili tutti i servizi offerti al cliente da GN di supporto nella gestione dei contratti di fornitura (tra cui a titolo di esempio i servizi connessi alla gestione delle autoletture e delle richieste tecniche). In tal senso, saranno messe a disposizione del cliente le nuove Guide alla bolletta di GN (esplicative del provvedimento Bolletta 2.0 e informative sulla composizione della nuova bolletta di GN) e le Guide alla lettura dell'offerta.

▪ **Impegno H)**

GN si impegna a dare maggiore risalto nelle condizioni contrattuali rese al cliente rispetto allo strumento della Guida alla lettura. In particolare, oltre al rimando presente all'interno del modulo informazioni precontrattuali, la Guida alla lettura conterrà un *link* all'interno delle stesse CTE del cliente. Tale *link* riporta alla sezione del sito di GN recante anche i valori vigenti di tutti i corrispettivi amministrati.

▪ **Impegno I)**



GN si impegna a prevedere che in tutte le fatture relative ad utenze domestiche sia sempre esposto, in prima pagina, il costo della componente materia prima, spesso confuso dai clienti con il costo medio della spesa materia energia, che rimarrà comunque in fattura essendo un campo obbligatorio.

Inoltre, per le bollette di importo inferiore alla soglia di Euro 10,00 GN prevede che il documento di fatturazione sia comunque emesso, nel rispetto della regolazione vigente, riportando però l'informazione relativa alla possibilità di non pagare tale importo, potendo corrispondere quanto dovuto nel successivo ciclo di fatturazione.

▪ **Impegno J)**

GN si impegna ad aggiornare i propri contratti rimuovendo ogni disposizione in materia di deposito cauzionale con riferimento ai clienti domestici. Nel solo caso delle microimprese, verrà reso esplicito che il deposito cauzionale potrà essere richiesto solo in caso di giudizio di credito non soddisfacente e la quantificazione del deposito sarà pari ad un determinato numero di mensilità. L'importo specifico verrà reso noto al cliente prima del perfezionamento del contratto.

▪ **Impegno K)**

In relazione ai clienti domestici e microimprese che abbiano sottoscritto nel periodo 2018 – primo semestre 2020 una offerta Green Club ovvero altri contratti di energia elettrica e/o gas GN che prevedessero l'applicazione della componente PCV/QVD, nel valore determinato dall'ARERA ed ancora in fornitura con GN alla data di accettazione degli impegni, GN si impegna a prevedere l'erogazione automatica, ossia senza che sia necessaria la richiesta del cliente, di un bonus *una tantum* del valore di 2 euro.

▪ **Impegno L)**

GN si impegna a predisporre un'informativa da inserire nelle fatture di tutti i clienti domestici e microimprese che abbiano sottoscritto un'offerta *Green Club* nel periodo 2018 – primo semestre 2020 ed attivi in fornitura alla data di approvazione degli impegni. In particolare, detta informativa riporterà il valore unitario del corrispettivo di commercializzazione PCV/QVD applicato al cliente in base alla propria offerta, e riepilogherà il meccanismo di funzionamento del bonus fedeltà e il corrispettivo per il piano "Energia Verde"/"Save The Planet". Si preciserà, inoltre, che non è applicato alcun deposito



cauzionale¹. Inoltre, una analoga comunicazione con riferimento al valore unitario del corrispettivo di commercializzazione PCV/QVD applicato al cliente in base alla propria offerta e alla mancata applicazione del deposito cauzionale verrà inviata a tutti i clienti domestici e microimprese che abbiano concluso un contratto di energia elettrica e/o gas nel periodo 2018 – primo semestre 2020 che prevedesse l'applicazione della componente PCV/QVD, nel valore determinato dall'ARERA, ancora in fornitura con GN.

▪ **Impegno M)**

GN si impegna a ristorare integralmente il corrispettivo riscosso ai clienti per la fornitura di energia verde a tutti i clienti domestici e microimprese che abbiano sottoscritto dal 2018 a dicembre 2020 un contratto con modalità *door to door* con “opzione” energia verde allorché fosse previsto un costo aggiuntivo e che tali offerte dal 2019 non prevedessero più la scheda di confrontabilità.

GN erogherà il rimborso ai clienti in fornitura senza necessità di alcuna richiesta, mediante compensazione nella prima fattura utile a seguito dell'accettazione dei presenti impegni. A tali clienti verrà, inoltre, inviata una comunicazione – insieme con la fattura – finalizzata a informarli del costo per la fornitura di energia da fonti rinnovabili, e che, quindi, possono volontariamente disattivare tale applicazione, a titolo gratuito, richiedendolo presso uno dei canali di contatto messi a disposizione da GN.

GN, inoltre, contatterà i clienti cessati presso l'ultimo riferimento di contatto disponibile informandoli del loro diritto a ricevere il ristoro; ove detti clienti confermino l'indirizzo e la volontà di ricevere tale ristoro, riceveranno una nota di credito riportante l'importo oggetto di ristoro e le modalità con cui il cliente potrà incassarlo tramite Poste Italiane.

In caso di clienti morosi, sia attivi sia cessati, la restituzione avverrà tramite compensazione parziale o totale del credito.

▪ **Impegno N)**

In caso di promozioni incentrate sul prezzo di fornitura, GN si impegna a esplicitare sia nella documentazione contrattuale sia nel materiale promozionale tutte le voci di costo fissate discrezionalmente dalla stessa GN (dunque, ad esclusione degli oneri passanti, ad esempio, gli oneri di sistema, trasporto e gestione del contatore, imposte e canone tv) nonché a garantire pari evidenza

¹ Tranne ai soli clienti a cui invece tale deposito è stato richiesto.



grafica a ognuna di tali voci di costo. In presenza di eventuali sconti, in linea con quanto già ad oggi previsto, GN renderà sempre chiaro, nella propria contrattualistica e in particolare nelle CTE, sia nel materiale promozionale, a quale/i componente/i questi si applicano (ove lo sconto non sia su tutte le voci le costo).

Tempistiche di implementazione

Gli impegni saranno realizzati entro 90 giorni dall'accettazione degli stessi.

PS11744 - ILLUMIA–OFFERTE COMMERCIALI

Allegato al provvedimento n. 29767

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS11744 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 8 ottobre 2020 e avente ad oggetto le pratiche in materia di informativa resa ai consumatori sui costi e sulla convenienza delle offerte proposte da Illumia S.p.A., lo stesso professionista Illumia 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:

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART 8 COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007 E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE

[VERSIONE CONSOLIDATA ⁽¹⁾]

(1) NUMERO DEL PROCEDIMENTO E DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO

Procedimento PS/11744 - Illumia - Offerte Commerciali

Atto di avvio del procedimento ricevuto in data 8 ottobre 2020.

(2) PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

Illumia S.p.A., con sede in via de' Carracci 69/2, 40129 Bologna (BO).

(3) PUBBLICITÀ / PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO

L'atto di avvio del procedimento ipotizza la violazione, da parte di Illumia, degli art. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, per presunte irregolarità riscontrate nella documentazione contrattuale utilizzata e in taluni messaggi promozionali della società.

In particolare, vengono mosse contestazioni con riferimento:

- al tema degli **oneri di commercializzazione**, che in taluni casi presenterebbero criticità sotto il profilo della mancanza di indicazioni chiare sul loro preciso ammontare (ad es. nelle CGF e CTE), e in altri casi sotto il profilo dell'assenza di riferimenti precisi sulla loro esistenza (ad es. negli script per il teleselling);
- al tema dei cd. **oneri ulteriori**, ossia i corrispettivi previsti per i servizi denominati "Senza Pensieri" ed "Energia Verde", la cui descrizione nelle offerte commerciali di Illumia non sarebbe sufficientemente dettagliata, non sarebbe inclusa nelle schede di confrontabilità, e non consentirebbe quindi ai consumatori di effettuare una scelta consapevole. Di tali servizi, peraltro, non sarebbe sempre chiara la natura di servizio opzionale o incluso. Si ipotizza altresì che tali oneri possano corrispondere a servizi non resi.

⁽¹⁾ In esito all'audizione svoltasi in data 10.2.2021 e ad ulteriori e successivi contatti con gli Uffici, e a seguito delle opportune valutazioni e verifiche interne, Illumia ha accolto l'invito ad integrare il contenuto del presente Formulario.

Maggiori dettagli su ciascuna di tali contestazioni saranno offerti nella sezione relativa alla descrizione degli impegni proposti.

(4) CONTENUTO DEGLI IMPEGNI E LORO PERIODO DI VALIDITÀ

A fronte di quanto ipotizzato nell'atto di avvio, senza alcun riconoscimento di responsabilità e con il solo obiettivo di definire l'istruttoria nella comune prospettiva di una massima tutela del consumatore, Illumia intende qui formulare talune proposte di impegni, che si ritengono idonei a risolvere tutte le criticità rappresentate dagli Uffici. Tali impegni consistono in un triplice ordine di misure, tutte complessivamente volte a garantire, pur nelle specificità dei mercati dell'energia, la più ampia possibile trasparenza delle voci di costo indicate in bolletta e del 'prezzo' complessivo della fornitura di energia, ed in particolare riguardano:

- (a) impegni sugli oneri di commercializzazione;
- (b) impegni sui corrispettivi per servizi accessori, *comprensivi di misure compensative*;
- (c) impegni relativi alla struttura aziendale e alla rete di vendita.

I paragrafi che seguono illustrano in dettaglio le singole misure proposte.

(a) Sugli oneri di commercializzazione

Sul punto, l'atto di avvio ipotizza quanto segue:

- (i) la formula di calcolo degli oneri di commercializzazione utilizzata nelle CGF sarebbe troppo complessa e non consentirebbe di individuare facilmente il valore dell'onere;
- (ii) le CTE non indicherebbero il valore degli oneri di commercializzazione, utilizzando anch'esse formule complesse e spesso in deroga rispetto a quanto previsto dalle CGF;
- (iii) gli script per la vendita a distanza (teleselling) non conterrebbero riferimenti agli oneri di commercializzazione;
- (iv) le promozioni sul web e, più in generale, il materiale promozionale di Illumia non darebbe evidenza del valore degli oneri di commercializzazione.

In relazione a ciascuno di tali profili, con il deposito della presente memoria **Illumia si impegna a modificare strutturalmente e in via definitiva** la documentazione utilizzata nei processi di contrattualizzazione, nonché gli script di vendita utilizzati nel canale teleselling e l'insieme del materiale promozionale, così da garantire la immediata e puntuale percezione del valore reale degli oneri di commercializzazione, evitando in ogni caso il rinvio a fonti informative diverse o l'utilizzo di formule matematiche complesse.

Al riguardo, si propone l'adozione delle seguenti misure:

(i) modifiche alle CGF

Illumia si impegna ad abbandonare definitivamente l'attuale formulazione utilizzata nell'art. 4.3 delle CGF per indicare il valore degli oneri di commercializzazione. La rinnovata versione delle CGF non includerà alcuna formula né alcun rinvio a precedenti delibere di ARERA, ma si limiterà a indicare che

“Costi di commercializzazione e vendita: il corrispettivo relativo ai costi di commercializzazione e vendita è quello indicato nelle Condizioni Economiche allegata alle presenti CGF”

Questa modifica, lo si precisa, vale con riferimento a tutte le CGF relative a qualsiasi offerta di fornitura che sarà presentata da Illumia ai consumatori.

(ii) **modifiche alle CTE**

Illumia si impegna a introdurre modifiche sostanziali alla struttura delle proprie CTE, a partire dalla loro nuova denominazione di **“Condizioni Economiche”**.

In primo luogo, e con specifico riferimento alla voce *“Costi di Commercializzazione e Vendita”*, le Condizioni Economiche di ciascuna offerta indicheranno sempre in modo chiaro e immediato il loro valore, che sarà espresso in €/punto di prelievo/anno (per la parte fissa), e in €/kWh o in €/Smc di consumo effettivo (per la parte variabile in proporzione al consumo), sia per i contratti di fornitura di energia elettrica che per i contratti di fornitura di gas, secondo gli esempi sotto riportati:

per l'energia elettrica:

“Costi di commercializzazione e vendita: [X] euro/punto di prelievo all'anno + [X] euro per ogni kWh di consumo effettivo”

per il gas naturale:

“Costi di commercializzazione e vendita: [X] euro/punto di prelievo all'anno + [X] euro per ogni Smc di consumo effettivo”

In secondo luogo, e più in generale, le nuove Condizioni Economiche saranno rinnovate nella loro struttura, così da dare ai clienti la percezione esatta di tutti i corrispettivi relativi alle singole voci di costo dell'offerta in questione, tanto con riferimento a quelle definite in autonomia dal fornitore, quanto con riferimento a quelle stabilite dall'ARERA o da diversa Autorità competente di volta in volta applicabili. Illumia si impegna a sottoporre a codesta Autorità, nei termini indicati a pag. 8 del presente documento, la nuova struttura delle sue Condizioni Economiche.

(iii) **avvio di una campagna di comunicazione ai clienti già titolari di contratti**

Illumia si impegna a far sì che i miglioramenti apportati alla documentazione contrattuale, in termini di maggior trasparenza del valore degli oneri di commercializzazione e vendita, vadano a beneficio della più ampia platea di clienti possibile.

A tal fine, la società assume l'impegno ad avviare una campagna di comunicazione nei confronti dei **clienti già oggi titolari di un contratto** in corso di validità, illustrando ad essi - con i criteri sopra rappresentati e inclusi nelle nuove Condizioni Economiche - la formulazione degli oneri di commercializzazione, consentendo loro di avere così l'esatta percezione del valore di tale voce di costo.

La comunicazione, dal titolo "*Comunicazione relativa al valore degli oneri di commercializzazione*", fornirà chiarimenti in relazione a tale voce di costo, spiegando in termini del tutto comprensibili il senso della formulazione utilizzata nelle 'vecchie' CGF e CTE.

La campagna sarà realizzata tramite invio a ciascun cliente di una comunicazione allegata al primo ciclo di fatturazione a far data dal ventesimo giorno successivo all'accoglimento del presente impegno.

(iv) **modifiche agli script**

Gli script in uso per il teleselling saranno modificati e resi conformi alle nuove Condizioni Economiche. Quindi, con particolare riferimento agli oneri di commercializzazione e vendita, gli script esplicheranno la loro esistenza e il loro valore puntuale secondo la nuova formulazione sopra descritta.

(v) **modifiche ai messaggi promozionali**

Tutti i messaggi promozionali diffusi da Illumia, anche sul canale web, che esplicitino ai clienti il prezzo dell'energia/gas, saranno conformi alle Condizioni Economiche. Quindi, con particolare riferimento agli oneri di commercializzazione e vendita, i messaggi promozionali esplicheranno la loro esistenza e il loro valore puntuale secondo la nuova formulazione sopra descritta.

Inoltre, e con specifico riferimento ai messaggi promozionali e alle campagne commerciali incentrate sulla convenienza del 'prezzo' proposto ai consumatori (con esclusione, quindi, delle campagne pubblicitarie 'generiche' che non rechino riferimenti al prezzo o a voci di costo particolari), anche Illumia - conformemente ad una richiesta espressamente avanzata dagli Uffici in data 4.3.2021 in una prospettiva di sensibilizzazione di tutti gli operatori del mercato - accoglie l'invito a far sì che ogni sua promozione, indipendentemente dal 'canale' attraverso cui sarà veicolata agli utenti, e al netto del rilievo eventualmente dato al messaggio pubblicitario, esponga sempre ai consumatori con pari dignità grafica l'insieme delle voci di costo, siano esse relative alla materia prima e/o a qualsiasi altro elemento dell'offerta, il cui costo sia stabilito in maniera discrezionale dell'impresa (quali costi di commercializzazione e vendita, servizi accessori, etc.).

Al tempo stesso, qualora le offerte rechino 'sconti' relativi ad una delle voci di costo (anche in questo caso, discrezionali), la promozione indicherà chiaramente la voce di costo a cui lo sconto si applica, specificando altresì il 'peso' percentuale (stimato) di tale voce di costo sulla spesa annua di un consumatore medio.

In considerazione delle indispensabili verifiche preliminari e degli accorgimenti tecnici ad essa connessi, la misura qui sopra troverà applicazione nei termini più brevi ragionevolmente

ipotizzabili, e comunque non oltre il termine di 60 giorni a partire dall'accoglimento dei presenti impegni.

(vi) **adozione anticipata della Scheda Sintetica prevista dal nuovo Codice di Condotta Commerciale**

Al fine di rendere ancor più completa e comprensibile la propria documentazione contrattuale, Illumia si impegna ad integrare il suo Plico Contrattuale - contenente le CGF, le Condizioni Economiche, le Schede di Confrontabilità, la Nota Informativa, e i moduli su Informazioni Precontrattuali, Diritto di Ripensamento, e Informativa Privacy - con la **Scheda Sintetica** introdotta dalla recente delibera ARERA n. 426/2020/R/com del 27 ottobre 2020, che modifica il Codice di Condotta Commerciale a far data dal 1° luglio 2021.

Come noto, la delibera sopra richiamata impone a tutti i fornitori di energia l'obbligo, a partire dall'entrata in vigore del nuovo Codice di Condotta Commerciale, di predisporre la cd. Scheda Sintetica, al fine di ricapitolare al consumatore l'insieme dei termini e condizioni contenuti nel contratto di fornitura energetica, ivi comprese le diverse voci relative ai corrispettivi. Al fine di dissipare i dubbi sollevati con l'atto di avvio e rendere l'offerta ancor più intelligibile, Illumia qui si impegna ad **anticipare l'adozione della Scheda Sintetica alla data del 1° marzo 2021**⁽²⁾. Della prima adozione della Scheda Sintetica, a completamento del set contrattuale utilizzato da Illumia, si darà pronto riscontro a codesta Autorità, tramite comunicazione da effettuarsi entro i dieci giorni successivi alla sua adozione (e quindi entro la data del *10 marzo 2021*).

(b) **Sui servizi accessori**

Quanto ai cd. servizi accessori, ossia i servizi Energia Verde e Senza Pensieri, l'atto di avvio ipotizza tre ordini di criticità, sostenendo che:

- (i) le CTE delle diverse offerte non chiarirebbero la natura di questi servizi come opzionali o inclusi;
- (ii) la descrizione di questi servizi nelle CTE di Illumia non sarebbe sufficientemente dettagliata;
- (iii) i servizi sarebbero stati indebitamente esclusi dalla Sezione "Altri Oneri/Servizi Accessori" delle Schede di Confrontabilità.

Anche in relazione a tali profili, con la presente memoria **Illumia si impegna a modificare in via definitiva la struttura delle proprie CTE** (ridefinite, come sopra indicato, "Condizioni Economiche"), emendando le stesse come qui sotto indicato:

⁽²⁾ *Il minimo slittamento del termine di attuazione dell'impegno relativo all'adozione anticipata della Scheda Sintetica si è reso necessario in ragione delle interlocuzioni in corso tra gli operatori del settore e l'ARERA, finalizzate ad ottenere taluni chiarimenti sull'adozione del nuovo Codice di condotta commerciale.*

(i) la natura opzionale/inclusa dei servizi

Al fine di rispondere alle perplessità sollevate in merito alla natura dei servizi in questione, Illumia si impegna a garantire che le nuove Condizioni Economiche offrano in modo ancor più chiaro la percezione immediata della natura opzionale o inclusa dei servizi, indicando sempre in modo visibile se si tratta di servizi opzionali o inclusi in relazione a ciascuna offerta.

In particolare, i servizi opzionali saranno indicati in un nuovo 'box' delle Condizioni Economiche recante il titolo "SERVIZI AGGIUNTIVI OPZIONALI", separatamente dagli altri termini contrattuali, nel quale essi verranno puntualmente descritti con riferimento al loro contenuto essenziale (secondo la descrizione indicata al punto (ii) qui sotto) e al loro prezzo su base mensile, con richiesta al consumatore, nel caso in cui voglia attivare il servizio, di 'spuntare' la casella relativa all'attivazione facoltativa dello stesso.

Qui sotto un esempio:

SERVIZI AGGIUNTIVI OPZIONALI
Energia Verde: <input checked="" type="checkbox"/> Euro al mese
Selezionare la casella che segue per attivare il servizio <input type="checkbox"/>

Quando, al contrario, un servizio aggiuntivo a pagamento viene automaticamente attivato con la sottoscrizione dell'offerta, esso sarà indicato nelle Condizioni Economiche in un nuovo 'box' dedicato dal titolo "SERVIZI AGGIUNTIVI NON OPZIONALI", separato dagli altri termini contrattuali, che conterrà la descrizione di questi servizi e l'indicazione del loro prezzo individuale. Qui sotto un esempio:

SERVIZI AGGIUNTIVI NON OPZIONALI
Energia Verde: <input checked="" type="checkbox"/> Euro al mese
Senza Pensieri: <input checked="" type="checkbox"/> Euro al mese

Si esclude che, a fronte di tale nuova struttura, possano residuare ipotetiche criticità o incomprensioni in relazione alla natura dei due servizi in questione.

(ii) la descrizione dei servizi nelle Condizioni Economiche

Illumia si impegna ad includere nelle nuove Condizioni Economiche una migliore e più dettagliata descrizione dei due servizi in questione. In particolare, il nuovo testo proposto, che comparirà all'interno del medesimo 'box' dedicato ai servizi aggiuntivi, è il seguente:

Servizio Senza Pensieri

"Con il presente servizio, disponibile se hai il contatore predisposto per la telegestione, Illumia ti garantisce l'applicazione automatica della tariffa più conveniente tra quella monoraria e bioraria in relazione al periodo fatturato. Applicandoti in automatico la tariffa più bassa, non dovrai scegliere in maniera preventiva quale tariffa adottare, e avrai così la garanzia della tariffa più conveniente. Per maggiori informazioni sul servizio in questione visita il sito www.illumia.it/informazioni-utili/opzione-senza-pensieri"

Servizio Energia Verde

“Con il presente servizio Illumia ti offre la fornitura di energia prodotta e immessa in rete da impianti alimentati da fonti rinnovabili. Illumia, infatti, acquisterà annualmente le Garanzie di Origine da fonti rinnovabili necessarie a coprire i tuoi consumi di energia. Potrai così aiutare l’ambiente, contribuendo alla riduzione delle emissioni di CO2”

Tale puntuale descrizione appare altresì idonea a fugare ogni dubbio sul fatto che l’offerta di servizi aggiuntivi possa corrispondere a servizi non resi.

(iii) l’inclusione dei servizi aggiuntivi nelle Schede di Confrontabilità

Illumia si impegna ad includere all’interno della sezione “Altri Oneri/Servizi Accessori” delle Schede di Confrontabilità tutti i servizi aggiuntivi, siano essi previsti come opzionali o no.

(iv) adozione di un portale sulla trasparenza delle condizioni contrattuali e sul calcolo del costo dell’energia

Illumia creerà all’interno del proprio sito una sezione dedicata alla trasparenza delle condizioni contrattuali con rappresentazioni e funzioni di calcolo del costo previsto facilitate dall’utilizzo di immagini, live chat, etc. Si tratterà di una sezione dedicata del sito nella quale il Cliente potrà immediatamente ricevere un preventivo della spesa che sosterrà aderendo all’offerta commerciale di Illumia a partire dall’inserimento dei propri consumi stimati di energia elettrica e/o gas. Nel caso non conosca tali consumi, il software lo guiderà ad effettuare una stima dei consumi attraverso la compilazione di un semplice questionario sulle proprie abitudini di consumo (utilizzo di elettrodomestici, abitazione stabile o estiva etc.).

Si segnala inoltre che Illumia ha medio tempore modificato, recependo per larga parte le misure sopra adottate quali impegni⁽³⁾, le CGF e CE relative alle proprie offerte commerciali, così come il contenuto degli script di vendita e del materiale promozionale utilizzato sul proprio sito web. In allegato al presente Formulario si trasmettono taluni esempi del nuovo materiale (CGF e CE, script di vendita, materiale promozionale).

- Impegni integrativi di natura compensativa -

In considerazione di quanto emerso nel corso dell’audizione con gli Uffici svoltasi in data 10.2.2021, Illumia - 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, in relazione al periodo di tempo considerato dall’istruttoria, il ristoro economico dei clienti che possano essersi trovati ad aver versato un corrispettivo per il servizio Senza Pensieri dopo aver sottoscritto offerte le cui CTE non contenevano una indicazione sufficientemente precisa in ordine

⁽³⁾ Si precisa, per completezza, che i documenti qui allegati risalgono **ad un momento precedente** la richiesta pervenuta dagli Uffici in data 4.3.2021, relativa alla forma delle campagne promozionali.

alla natura di tale servizio come servizio incluso nell'offerta; e possano quindi aver considerato, a fronte della lettura e sottoscrizione di tali CTE, che detto servizio Senza Pensieri fosse, in realtà, di natura opzionale⁽⁴⁾.

Al riguardo, e fermi restando i necessari adempimenti informativi che Illumia si impegna ad adottare nella formulazione più completa nei confronti di tutti i clienti di cui sopra, il rimborso avverrà con modalità differenti a seconda del fatto che (i) i clienti siano ad oggi ancora in fornitura con Illumia; (ii) i clienti abbiano cessato il rapporto contrattuale con Illumia. In particolare:

(i) Rimborso nei confronti dei clienti attualmente in fornitura

Con riferimento al ristoro dei clienti in fornitura, Illumia si impegna ad adottare le seguenti misure:

- *nel primo ciclo di fatturazione successivo all'accoglimento dei presenti impegni, verrà inviato un messaggio in fattura (sia essa cartacea o in formato elettronico), che preannuncia il rimborso tramite storno dei corrispettivi in questione;*
- *il successivo rimborso sarà effettuato in conformità a quanto comunicato, e sarà dunque AUTOMATICO, ovverosia tramite applicazione – senza che occorra qualsivoglia richiesta da parte dell'utente interessato – di uno sconto in fattura di importo pari al corrispettivo versato per il servizio Senza Pensieri.*

Quanto alla tempistica delle misure appena indicate, Illumia si impegna a realizzare i rimborsi nei termini più brevi. Al riguardo, occorre tener conto dei tempi tecnici connessi all'esigenza di individuare, in relazione a ciascun cliente, la durata del rapporto contrattuale intercorso con Illumia, e alla successiva necessità di definire, all'interno delle somme complessivamente versate dal cliente per il servizio di fornitura, l'esatto ammontare di quanto corrisposto per il servizio Senza Pensieri. Si tratta di un'operazione di estrazione dati individuale e personalizzata, che i sistemi informatici di Illumia non sono in grado di effettuare in modo automatizzato, e che - implicando il necessario coinvolgimento di personale a ciò dedicato - richiede un adeguato periodo di tempo.

Illumia si impegna cionondimeno a fare in modo che il ristoro di tutti i clienti attivi sia portato a termine nei quattro cicli di fatturazione successivi alla eventuale accettazione della proposta di impegni presentata da Illumia.

(ii) Ristoro nei confronti dei clienti non più in fornitura

Quanto ai clienti non più in fornitura, Illumia si impegna a realizzare il ristoro nelle seguenti modalità:

⁽⁴⁾ *Come comunicato a codesta Autorità nelle risposte alla richiesta di informazioni contenuta nell'atto di avvio, a partire dal 1° giugno 2020 Illumia ha corretto, in tutte le sue CTE, il 'refuso' che potrebbe aver condotto in errore i clienti in relazione alla natura del servizio Senza Pensieri. OMISSIS*

- pubblicazione di un messaggio sulla home page del sito internet della società, con avviso a tutti gli ex-clienti della decisione di procedere al rimborso di quanto versato a titolo di corrispettivo per il servizio Senza Pensieri;
- invio di una comunicazione individuale agli ex-clienti, all'ultimo indirizzo mail conosciuto;
- predisposizione di un form online sul sito di Illumia, immediatamente accessibile tramite un link posto sia all'interno del messaggio sulla home page del sito sia nei messaggi individuali trasmessi agli ex-clienti via mail, attraverso il quale essi potranno formulare istanza di rimborso semplicemente indicando (i) nome, cognome e numero di telefono; (ii) numero del contratto, numero del POD e indirizzo di fornitura; (iii) estremi del conto corrente scelto per l'accredito;
- indicazione, sia nel messaggio sul sito che nei messaggi individuali, di un numero telefonico del servizio clienti da contattare per avere chiarimenti in ordine ai rimborsi in questione.

Quanto alla tempistica di attuazione dei rimborsi agli ex-clienti, Illumia si impegna a mantenere il messaggio sulla home page del sito internet sino a sei mesi dalla eventuale accettazione degli impegni presentati da Illumia, e ad inviare le comunicazioni individuali agli ex-clienti entro due mesi dall'accettazione degli impegni.

Illumia si impegna altresì ad erogare il rimborso, in seguito all'espletamento delle necessarie verifiche (relative in particolare all'identità del cliente ed alla corretta quantificazione dei corrispettivi versati), entro un massimo di due mesi dalla ricezione dell'istanza completa di tutti i dati richiesti.

Illumia si impegna infine a garantire il ristoro integrale dei corrispettivi versati da parte dei clienti titolari di contatori non predisposti per la telegestione, che per tale ragione non hanno potuto usufruire dei benefici derivanti dal servizio Senza Pensieri. Detto impegno, lo si precisa, vale nei confronti di tali clienti indipendentemente dall'offerta sottoscritta (e, quindi, a prescindere dal fatto che essi possano o meno aver frainteso la natura del servizio Senza Pensieri). Il rimborso, anche nei loro confronti, avverrà nei termini e secondo le tempistiche sopra indicate, con modalità differenti a seconda che detti clienti siano tuttora in fornitura con Illumia ovvero abbiano cambiato fornitore di energia.

(c) Impegni ulteriori su struttura aziendale e rete vendita

Più in generale, Illumia intende riaffermare la propria volontà di presentarsi al mercato come società che fa della sempre maggiore tutela del consumatore e della trasparenza delle condizioni economiche una variabile competitiva rilevante per il mercato italiano dell'energia. Perciò, Illumia intende assumere due ulteriori iniziative di carattere strutturale, che coinvolgono la propria organizzazione aziendale di vertice e l'intera rete di vendita.

(i) **Formalizzazione del ruolo del Comitato Monitoraggio Qualità della Vendita e ampliamento delle funzioni**

Illumia si impegna a istituzionalizzare il ruolo del Comitato Monitoraggio Qualità della Vendita (CMQV), mediante delibera del Consiglio di Amministrazione e approvazione di apposito Regolamento, il cui contenuto sarà condiviso con codesta Autorità e sottoposto alla sua approvazione. Al tempo stesso, la società si impegna ad ampliarne le funzioni.

Il CMQV è un Comitato formato da Amministratore Delegato, *Executive Vice President* con delega agli Affari Legali & *Compliance* e Direttore Commerciale e istituito con il compito di analizzare i processi di vendita delle reti *outbound*, verificare la difettosità dei contratti e la numerosità e gravità dei reclami pervenuti. Il CMQV dispone *audit* interni presso le agenzie e avvia nei confronti dei partner commerciali meno virtuosi processi sanzionatori che possono concludersi, nei casi più gravi, con la risoluzione del contratto di agenzia.

Illumia si impegna pertanto ad ampliare le funzioni del Comitato affidandogli il compito di monitorare i processi di contrattualizzazione, prevenendo l'insorgere di eventuali criticità che possano nascere in occasione del lancio di nuove offerte o introduzione di modifiche ai documenti contrattuali utilizzati, anche in considerazione delle segnalazioni che possano giungere ad Illumia dai suoi clienti e/o da diverse funzioni aziendali.

(ii) **Formazione rete vendita e adozione di un programma di *compliance***

Illumia si impegna a istituire corsi di *compliance* e formazione periodica della rete vendita, con il coinvolgimento di una o più associazioni dei consumatori, e più in generale a adottare un programma di *compliance* delle norme in materia di tutela del consumatore strutturato secondo i modelli e le indicazioni, *mutatis mutandis*, delle *Linee Guida per la Compliance Antitrust* elaborate dall'Autorità Garante in relazione alle disposizioni del diritto antitrust.

Detta attività di formazione sarà principalmente rivolta al personale commerciale di Illumia, sia interno che esterno, ma sarà altresì estesa alle altre funzioni interessate e coinvolgerà, come indicato da codesta Autorità nelle Linee Guida, anche i vertici aziendali.

Nell'ambito di tale formazione, particolare attenzione verrà data al teleselling e, dunque, all'utilizzo degli script. La predetta formazione, più in particolare, sarà atta a verificare che gli script siano utilizzati in modo conforme alla tutela del consumatore.

(iii) **Report periodico**

L'attuazione di tutte le misure illustrate qui sopra, relative ai punti (1) oneri di commercializzazione, (2) servizi accessori, e (3) impegni ulteriori, sarà oggetto di un report da inviare a codesta Autorità **entro 30 giorni** dalla data di accoglimento dei presenti impegni.

Quanto alla **data di adozione e al periodo di validità degli impegni**, si segnala che:

- le modifiche alle CGF e alle Condizioni Economiche in merito alla rappresentazione degli oneri di commercializzazione saranno adottate a partire dal ventesimo giorno successivo all'accoglimento dei presenti impegni, e, trattandosi di modifiche strutturali della documentazione contrattuale, avranno durata indeterminata. Entro il medesimo termine saranno sottoposte a codesta Autorità le Condizioni Economiche nella loro struttura rinnovata secondo quanto esposto sopra;
- la campagna di informazione nei confronti di coloro che sono già oggi clienti di Illumia sarà realizzata, come già indicato nel testo, nel primo ciclo di fatturazione a far data dal ventesimo giorno successivo all'accoglimento dei presenti impegni;
- le modifiche degli script di vendita in merito alla rappresentazione degli oneri di commercializzazione, così come le modifiche dei messaggi promozionali sopra indicati, saranno adottate a partire dal ventesimo giorno successivo all'accoglimento dei presenti impegni e, trattandosi di modifiche strutturali della documentazione contrattuale, avranno durata indeterminata;
- la scheda sintetica prevista dal nuovo Codice di Condotta Commerciale sarà adottata, come sopra indicato, a partire dal 1° marzo 2021, e avrà anch'essa durata indeterminata;
- le modifiche alle Condizioni Economiche relative alla natura opzionale/inclusa dei servizi aggiuntivi e alla migliore descrizione degli stessi servizi, così come l'inclusione dei servizi nelle Schede di Confrontabilità delle Condizioni Economiche, saranno adottate a partire dal ventesimo giorno successivo all'accoglimento dei presenti impegni, e avranno durata indeterminata;
- l'adozione del portale sulla trasparenza e sul calcolo del costo dell'energia è prevista entro la fine del primo trimestre 2021;
- la formalizzazione e l'ampliamento delle funzioni del Comitato Monitoraggio sulla Qualità della Vendita avverranno entro il ventesimo giorno successivo all'accoglimento degli impegni, e rappresenteranno una modifica strutturale di durata indeterminata;
- gli impegni in materia di formazione avranno inizio nel corso del 2021, e proseguiranno almeno per i tre anni successivi;
- l'impegno relativo all'adozione di un programma di *compliance* aziendale sarà realizzato nel corso dell'anno 2021.

(5) CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI D'ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI IN AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

Si ritiene che gli impegni proposti nella presente memoria, tutti pacificamente ammissibili, siano in grado di risolvere **tutti** i profili di criticità riscontrati nell'atto di avvio. In esito all'adozione delle misure anzi descritte, infatti:

- le **CGF** di Illumia non conterranno più alcun riferimento numerico o formula volta a indicare il valore degli oneri di commercializzazione, semplicemente rinviando alle Condizioni Economiche per la loro quantificazione, scongiurando così il rischio di ‘sovrapposizioni’ tra l’indicazione offerta dalle CGF e quella presente nelle Condizioni Economiche;
- le **Condizioni Economiche** indicheranno sempre in maniera precisa il valore effettivo degli oneri di commercializzazione, senza formule incerte o rinvio ad altre fonti informative;
- gli **script** e i **messaggi promozionali** riprenderanno puntualmente le indicazioni e i criteri indicati nelle CE, rendendo anch’essi immediatamente percepibile il valore degli oneri di commercializzazione;
- l’**adozione anticipata della Scheda di Sintesi** prevista dal nuovo Codice di Condotta Commerciale faciliterà la corretta percezione, da parte dei clienti, di tutte le voci di costo, incluse quelle relative agli oneri di commercializzazione;
- l’avvio di una **campagna informativa nei confronti dei clienti attuali**, ossia di coloro che sono ad oggi titolari di un contratto in corso di validità con Illumia, consentirà di aumentare esponenzialmente l’efficacia dei presenti impegni, cosicché a beneficiare della maggior trasparenza sugli oneri di commercializzazione siano non soltanto i clienti ‘futuri’ ma altresì coloro che hanno già sottoscritto un contratto con la società;
- quanto ai **Servizi Aggiuntivi**, le CTE chiariranno poi in maniera inequivocabile e con riferimento ad ogni singola offerta la loro natura opzionale o inclusa, indicando tale natura all’interno di un ‘box’ dedicato, e chiedendo al cliente di ‘spuntare’ la casella di attivazione in caso di servizio opzionale. Al tempo stesso, la loro descrizione sarà migliorata, così da consentire ai clienti di percepire il valore aggiunto connesso a tali servizi, che saranno inoltre inclusi nelle Schede di Confrontabilità delle Condizioni Economiche;
- *le misure di natura compensativa offrono un adeguato e pronto ristoro dei pregiudizi ipoteticamente subiti dai clienti che possano aver equivocato, in ragione delle formulazioni utilizzate in talune CTE delle offerte commercializzate da Illumia, la reale natura del servizio Senza Pensieri;*
- le misure relative all’ampliamento delle funzioni del **Comitato Monitoraggio Qualità della Vendita** e al rafforzamento del suo ruolo, così come quelle in tema di **formazione della rete vendita** e di adozione di un **programma di compliance** aziendale sono complessivamente volte a prevenire l’insorgere di criticità o il rischio di violazioni e a coinvolgere l’intera struttura aziendale, a partire dai suoi vertici, nel processo di piena comprensione delle necessità connesse all’applicazione del Codice del Consumo e della normativa a tutela del consumatore.

Per tutte le ragioni qui sopra esposte, Illumia ritiene che gli impegni sopra rappresentati siano idonei a dissipare definitivamente i dubbi che l'atto di avvio solleva nei confronti della documentazione contrattuale e dei messaggi promozionali di Illumia. Cionondimeno, la società rimane a disposizione degli Uffici e dell'Autorità per discutere il contenuto degli impegni illustrati, se del caso anche comparando in audizione.

OMISSIS

Distinti saluti,

ILLUMIA S.p.A.

dott. Marco Bernardi

(Presidente del CdA)

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Marco Bernardi".

PS11846 - AUDAX-OFFERTE COMMERCIALI

Allegato al provvedimento n. 29771

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS11846 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 8 ottobre 2020 e avente ad oggetto le condotte commerciali di Audax Energia S.r.l. S.r.l. in materia di pratiche commerciali scorrette, la società Olimpia S.r.l., 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:

Spett.le

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Direzione Generale per la Tutela del Consumatore

Direzione A

Piazza G. Verdi, 6/A

00198 – Roma

c. a. Dott. Emilio Asaro

Responsabile del procedimento

Roma, 6 aprile 2021

Via Pec

Oggetto: PS/11846 – Memoria conclusiva ai sensi dell’art. 16, comma 1, del “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, il “Regolamento”). Versione accessibile della Proposta di Impegni Consolidata dell’8 marzo 2021.

PREMESSO CHE

- a) Con comunicazione trasmessa via PEC in data 8 ottobre 2020, l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito “AGCM” o “Autorità”) ha avviato, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del D.Lgs. 206/2005 e dell’art. 6, comma 2, del Regolamento, il procedimento **PS/11846** nei confronti di Audax Energia S.r.l., contestando a quest’ultima che le offerte commerciali promosse da Audax nel periodo luglio 2019 - aprile 2020 presenterebbero *“alcuni elementi di criticità, in termini di trasparenza informativa, in ordine alla indicazione delle condizioni economiche di fornitura previste ivi previste”* (di seguito, il “Provvedimento di Avvio”).
- b) In data 19 novembre 2020, Audax, al fine di superare i profili d’illegittimità contestati da codesta Autorità con il Provvedimento di Avvio e senza

riconoscimento alcuno della loro fondatezza, ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, dell'art 8, comma 7, del d.lgs. 145/2007 e dell'art. 9 del Regolamento (di seguito, la "Proposta di Impegni" o gli "Impegni").

c) Audax ha illustrato i predetti Impegni agli Uffici dell'Autorità nel corso dell'audizione del 2 dicembre 2020.

Nel corso della successiva audizione dell'11 febbraio 2021, l'Autorità ha richiesto alcuni chiarimenti ed indicato alcune integrazioni e modifiche ritenute necessarie per l'accoglimento degli Impegni.

d) In data 22 febbraio 2021, Audax ha fornito all'Autorità i chiarimenti richiesti ed integrato gli Impegni secondo le indicazioni fornite da quest'ultima nel corso dell'audizione dell'11 febbraio 2021.

e) In data 8 marzo 2021, in aggiunta alle integrazioni e modifiche già apportate agli Impegni trasmessi in data 22 febbraio 2021, Audax ha presentato una Proposta di Impegni Consolidata.

f) In data 25 marzo 2021, codesta Autorità ha comunicato che il termine di conclusione della fase istruttoria è fissato alla data del 6 aprile 2021, assegnando alle parti il medesimo termine per la presentazione di memorie conclusive o documenti.

g) Nel corso di contatti informali, gli Uffici dell'Autorità hanno chiesto ad Audax la versione non confidenziale della Proposta di Impegni Consolidata.

* * * *

Tutto quanto sopra premesso, con la presente, Audax:

- **al fine di superare i profili d'illegittimità contestati da codesta Autorità con il Provvedimento di Avvio, conferma la propria volontà di presentare e dare esecuzione alla Proposta di Impegni Consolidata presentata in data 8 marzo 2021;**
- **fornisce, di seguito, la versione accessibile a terzi della predetta Proposta di Impegni Consolidata e dei relativi allegati.**

In particolare, Audax (i) rende integralmente accessibile a terzi la Proposta di Impegni Consolidata e (ii), ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, ribadisce l'istanza di riservatezza integrale degli allegati in

essa richiamati e segnatamente dei docc. 1, 3, 4, 5, 6 e 7 allegati alla Proposta di Impegni del 22 febbraio 2021.

Tali allegati, infatti, riportano informazioni di carattere commerciale altamente confidenziali inerenti, tra l'altro, alla *customer base* di Audax e alla documentazione contrattuale e/o promozionale che quest'ultima ha implementato e/o che implementerà per rappresentare e pubblicizzare le proprie offerte commerciali, ove la Proposta di Impegni Consolidata sia accolta e resa vincolante da codesta Autorità.

1. Proposta di Impegni Consolidata accessibile a terzi.

Impegno n. 1

modificare stabilmente le CTE (secondo il modello allegato sub doc. 1 alla presente proposta di impegni) prevedendo una unica voce relativa agli oneri di commercializzazione ed esplicitando il valore unitario degli stessi.

In particolare:

- (i) con riferimento alle offerte di energia elettrica sottoscritte dal 1° luglio 2019 dalle microimprese e dalla clientela domestica, Audax si impegna ad accorpare - e comunicare ai clienti - la Spesa per la Materia Energia in tre componenti:
- *la componente materia energia, espressa in quota energia (€/kWh);*
 - *la componente "Costi di dispacciamento", a copertura dei costi dei servizi svolti da Terna S.p.A. (€/kWh) e*
 - *la componente "Costi di Commercializzazione" (o CC) che sostituisce tutte le voci di costo contestate (PCV, CC e CFGE) ed accorpa tutti gli oneri ed attività sottesi a queste ultime;*
- (ii) con riferimento alle offerte di gas naturale, sottoscritte dal 1° luglio 2019 dalle microimprese e dalla clientela domestica, Audax si impegna ad accorpare - e comunicare ai clienti - la Spesa per la Materia Gas Naturale in due componenti:
- *la componente materia prima Gas, espressa in €/Smc e*
 - *la componente "Costi di Commercializzazione" (o CC) che sostituisce tutte le voci di costo contestate (QDV, CGA e CFGE) ed accorpa tutti gli oneri ed attività sottesi a queste ultime.*

Nel rispetto dell'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale (Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/com), le modifiche di cui ai precedenti punti (i) e (ii) saranno comunicate ai clienti che abbiano già sottoscritto una offerta di gas naturale o energia elettrica, entro un mese dall'accettazione del presente impegno e diventeranno efficaci decorsi tre mesi dalla relativa comunicazione, fatta espressamente salva la facoltà per i clienti di:

- a) recedere dal contratto senza dover sostenere alcun costo o*
- b) essere fornito dalla medesima Audax alle condizioni economiche e contrattuali del servizio di tutela o, ancora,*
- c) sottoscrivere a titolo completamente gratuito, una delle altre offerte commerciali del mercato libero di Audax.*

Impegno n. 2

mettere a disposizione del cliente microimpresa, unitamente alle CTE, un documento (di volta in volta predisposto secondo il modello allegato sub doc. 5) che individui la stima della spesa annua, escluse le imposte, che il consumatore potrebbe affrontare con la sottoscrizione dell'offerta.

Impegno n. 3

entro 6 mesi dall'accettazione della presente proposta di Impegni, restituire alle microimprese (indicate nel doc. 6 allegato alla presente proposta di impegni) che hanno sottoscritto un'offerta nel periodo 1° gennaio 2018 - 31 dicembre 2019 il corrispettivo QVD già addebitato nell'ammontare indicato nel doc. 6 allegato alla presente proposta di impegni.

In particolare, Audax si impegna a restituire alle microimprese di cui sopra gli importi addebitati a titolo di QVD (indicati nel doc. 6 allegato alla presente proposta di impegni):

- mediante conguaglio con gli importi relativi ai consumi che saranno eventualmente addebitati con la fattura di periodo o con la fattura di chiusura;*
- nel caso in cui Audax Energia non debba emettere nei confronti dei clienti interessati ulteriori fatture relative alla fornitura, mediante assegno bancario.*

Dalla data di accettazione della presente proposta di Impegni, Audax si impegna altresì a non richiedere la componente QVD alle microimprese che hanno sottoscritto un'offerta nel periodo 1° gennaio 2018 - 31 dicembre 2019.

Impegno n. 4

eliminare stabilmente la componente di voce CAP da tutte le offerte di energia elettrica e gas naturale sottoscritte dai clienti (domestici e microimprese) dal 1° luglio 2019. Tale comunicazione sarà inviata ai predetti clienti entro un mese dall'accettazione del presente impegno e nel rispetto dell'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale.

Impegno n. 5

garantire, a tempo indeterminato, che in qualsiasi nuova offerta commerciale proposta da Audax, sarà esclusa la previsione di voci di costo che non siano giustificate da una corrispondente attività sottesa alla loro previsione.

Garantire, a tempo indeterminato, che, ove in aggiunta alla fornitura di energia e gas il professionista proponga ai consumatori altri vantaggi, siano indicati chiaramente (nella documentazione contrattuale e nei messaggi promozionali) eventuali oneri associati alla fruizione dei beni e servizi promossi.

Impegno n. 6

entro 6 mesi dall'accettazione della presente proposta di Impegni, completare la restituzione della quota del conguaglio del Corrispettivo Fisso di Gestione Energetica nell'ammontare (indicato nel doc. allegato sub 7) addebitata da Audax in fase di recesso anticipato, nel periodo 24 luglio 2019 – 1° ottobre 2020, ai clienti (indicati nel doc. 7 allegato) che abbiano esercitato il diritto di recesso prima del decorso dei primi 12 mesi di fornitura.

Tali importi saranno restituiti come segue:

- *mediante conguaglio con gli importi relativi ai consumi che saranno eventualmente addebitati con la fattura di periodo o con la fattura di chiusura;*

- nel caso in cui Audax Energia non debba emettere nei confronti dei clienti interessati ulteriori fatture relative alla fornitura, mediante assegno bancario.

Impegno n. 7

modificare il proprio materiale promozionale indicando (secondo i modelli di cui al link <https://bit.ly/2ZCwqWH> che saranno pubblicati e resi accessibili ai consumatori solo all'esito della eventuale accettazione degli impegni), contestualmente e con adeguata evidenza grafica:

- il prezzo delle diverse componenti della Spesa per la Materia Energia e della Spesa per la Materia Gas Naturale (ad esempio, gli oneri di commercializzazione);
- tutti gli altri oneri/ componenti che concorrono al computo del prezzo finale compresi gli oneri e le componenti che dovessero essere discrezionalmente introdotti da Audax in aggiunta a quelli previsti dalla regolamentazione di settore;
- ove siano determinabili ex ante, il valore unitario di tali oneri/componenti e la loro percentuale di incidenza sul prezzo di vendita finale;
- l'eventuale presenza di sconti, precisando la componente di costo cui tali sconti si riferiscano.

Audax si impegna ad applicare tali modifiche:

- a tempo indeterminato, a tutte le offerte di energia elettrica e gas naturale che saranno promosse da Audax a far data dall'accettazione degli Impegni;
- a tutto il materiale promozionale attraverso il quale Audax veicolerà le proprie offerte commerciali di energia elettrica e gas naturale, indipendentemente dal mezzo di comunicazione a tal fine utilizzato.

Impegno n. 8

Modificare gli script di vendita destinati agli operatori di call center per la vendita di servizi di fornitura di energia elettrica e gas di Audax mediante attività di teleselling secondo i modelli allegati sub doc. 3 alla presente Proposta di Impegni.

In aggiunta alle "Norme Comportamentali specifiche" allegate ai contratti di agenzia sottoscritti con Audax per la promozione e vendita di servizi di fornitura di energia

elettrica e gas mediante attività porta a porta, quest'ultima si impegna a consegnare alle singole agenzie di vendita le istruzioni (script D2D) allegate alla presente sub doc. 4.

Impegno n. 9

affidare ad un soggetto terzo le attività di audit della corretta esecuzione degli Impegni ed a trasmettere all'Autorità un report allo scadere dei 12 mesi dalla data di accettazione degli Impegni.

* * * *

Entrata in vigore e durata degli Impegni

Gli Impegni, salvo quanto in essi espressamente previsto, entreranno in vigore a partire dalla data di notifica del provvedimento di accettazione ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e resteranno validi senza limiti di tempo.

Essi potranno tuttavia essere modificati o revocati in presenza di modifiche del quadro normativo o regolamentare che incidano sugli obblighi stabiliti dal Codice del Consumo.

Si resta a disposizione per qualsiasi chiarimento.



Francesco Calabretta

Procuratore Speciale di Audax Energia S.r.l.

PS11854 - OPTIMA-OFFERTE COMMERCIALI

Allegato al provvedimento n. 29772

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS11854 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 8 ottobre 2020 e avente ad oggetto le pratiche in materia di informativa resa ai consumatori sui costi e sulla convenienza delle offerte proposte da Optima Italia S.p.A., lo stesso professionista Optima Italia S.p.A., ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del "*Codice del Consumo*" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

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.

PS11847 - AXPO-OFFERTE COMMERCIALI

Allegato al provvedimento n. 29773

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

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

IMPEGNI

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

Impegno n. 1

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

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

Impegno n. 2

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

Impegno n. 3

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

Impegno n. 4

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

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

Impegno n. 5

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

Impegno n. 6

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

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

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

TEMPISTICHE DI IMPLEMENTAZIONE

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

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

PS11848 - DOLOMITI ENERGIA/OFFERTE COMMERCIALI

Allegato al provvedimento n. 29774

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:

Procedimento PS/11848

Dolomiti Energia S.p.A.

Presentazione degli impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole, comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie" adottato con la delibera del 1° aprile 2015.

VERSIONE INTEGRATA

10.03.2021

(sostituisce tutte le precedenti versioni)

1) NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

- Procedimento n. rif. PS/11848 (“**Procedimento**”)
- Data di ricezione del provvedimento di avvio del procedimento: 8 ottobre 2020

* * *

2) PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

- Dolomiti Energia S.p.A.
- Sede legale in via Fersina 23, Trento

(“**Dolomiti Energia**” o “**Società**”)

* * *

3) PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO.

In data 8 ottobre 2020 l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“**AGCM**” o “**Autorità**”) ha comunicato a Dolomiti Energia l’avvio del procedimento PS/11848 (“**Avvio del Procedimento**”), volto ad accertare condotte suscettibili di violare la normativa in materia di pratiche commerciali scorrette, ai sensi degli articoli 21 e 22 del D. Lgs. 206/2005 (“**Codice del Consumo**”), contestando l’asserita mancanza di un’informativa completa e trasparente inerente: l’indicazione dei corrispettivi liberamente fissati dal professionista (in particolare i corrispettivi di commercializzazione e il deposito cauzionale); l’indicazione delle modalità e le condizioni connesse all’ottenimento degli sconti / bonus; l’iniziativa di compensazione delle emissioni relative ai consumi di gas naturale.

* * *

4) CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI ED EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELL’AVVIO DEL PROCEDIMENTO.

Dolomiti Energia contesta la sussistenza di qualsivoglia profilo di illegittimità ipotizzato da codesta Ill.ma Autorità dimostrando che le informazioni fornite sono qualificabili come una pratica commerciale corretta, in quanto complete e veritiere e, come tali, inidonee ad alterare la capacità del consumatore di assumere una decisione di natura commerciale consapevole. A tale proposito, si osserva che in relazione a quanto rilevato dall’Autorità nel presente Procedimento non vi sono segnalazioni pervenute direttamente dai clienti

finali o da associazioni di consumatori, a ulteriore conferma della correttezza della condotta di Dolomiti Energia.

Ciò posto, senza voler riconoscere in alcun modo la fondatezza degli addebiti contestati, a dimostrazione del proprio intento collaborativo, nonché dell'impegno costante della Società a tutela e soddisfazione dei consumatori, Dolomiti Energia intende presentare i seguenti impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, e dell'art. 9 del Regolamento dell'AGCM di cui alla delibera 1.4.2015, riferiti ai profili di contestazione sollevati dall'Autorità nell'Avvio del Procedimento ("**Impegni**").

* * *

4.1 Impegni volti ad aumentare ulteriormente la trasparenza delle offerte di Dolomiti Energia.

4.1.1. Condizioni Generali di Contratto: deposito cauzionale.

Dolomiti Energia, nell'ambito delle proprie attività di aggiornamento regolatorio, aveva avviato a inizio 2020 un processo di revisione della documentazione contrattuale che ha riguardato le condizioni generali di contratto ("**Condizioni Generali di Contratto**") e le condizioni economiche ("**Condizioni Economiche**") delle offerte. Già nel mese di dicembre 2020, dunque, è stata pubblicata e applicata la nuova documentazione contrattuale, che presenta una serie di modifiche e aggiornamenti rispetto alla versione trasmessa all'AGCM a seguito della richiesta di informazioni del marzo 2020.

In particolare, le Condizioni Generali di Contratto sono state aggiornate e indicano puntualmente l'importo del deposito cauzionale richiesto in euro, ovvero le modalità di calcolo dello stesso.

Qui di seguito un estratto delle Condizioni Generali di Contratto, che sono altresì allegate (**All. 1 e All. 2**) ai presenti impegni.

Energia elettrica

12. Garanzie

1) 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, non soggetto a variazione nel corso della fornitura. L'importo del deposito cauzionale è pari a:

- 5,2 € per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i POD nella titolarità di clienti finali domestici;
- 7,8 € per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i POD nella titolarità di clienti non domestici connessi in BT diversi dall'illuminazione pubblica, con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW.

Per le altre tipologie di POD l'importo dell'eventuale deposito cauzionale sarà oggetto di contrattazione tra le PARTI.

Gas naturale

12. Garanzie

1) 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, non soggetto a variazione nel corso della fornitura. L'importo del deposito cauzionale è pari a:

- 25 € per PDR con consumo fino a 500 Smc/a;
- 77 € per PDR con consumo superiore a 500 Smc/a e fino a 5.000 Smc/a.

Per le altre tipologie di PDR l'importo dell'eventuale deposito cauzionale sarà oggetto di contrattazione tra le PARTI.

Gli importi sopra indicati, ovvero le fasce di applicazione, potranno subire modifiche o aggiornamenti in futuro, sempre nel rispetto dei principi di trasparenza e chiarezza delle informazioni contrattuali.

*

4.1.2. Aggiornamenti delle attuali offerte al fine di rendere più trasparenti e chiare le indicazioni dei corrispettivi e degli sconti stabiliti dalla Società nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale, incluso il corrispettivo di commercializzazione.

La Società si impegna a porre in essere i seguenti ulteriori interventi, volti ad assicurare una crescente trasparenza e comprensibilità delle proprie offerte, anche in vista della fine della tutela nel mercato elettrico.

a) Dolomiti modificherà le proprie offerte eliminando i riferimenti – nelle componenti della Spesa per la materia energia – alle condizioni della tutela stabilite da ARERA.

Le Condizioni Economiche indicheranno le seguenti voci:

- **“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, e, solo per quanto riguarda l'energia elettrica, i corrispettivi di dispacciamento;
- **“Spesa per il trasporto e la gestione del contatore e oneri di sistema”**, che comprende i cd. “oneri passanti”, ossia gli importi relativi ai servizi di trasmissione/trasporto, 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, tutti stabiliti ARERA;
- **“Imposte”**; e
- **“Altre informazioni”**.

Per quanto qui rileva, la **“Spesa per la materia energia/gas”** sarà declinata nelle seguenti voci:

- Corrispettivo Energia / Gas;
- Corrispettivo di Commercializzazione;
- Corrispettivi di Dispacciamento (attualmente previsti solo per l'energia elettrica).

Per il Corrispettivo Energia/Gas saranno indicati puntualmente i valori in euro/kWh o euro/smc. Nel caso di corrispettivi variabili (es. collegati a indici di mercato come

PUN/TTF), sarà indicata la modalità e la frequenza degli aggiornamenti nonché il valore unitario massimo raggiunto nel corso degli ultimi dodici mesi.

Il Corrispettivo di Commercializzazione potrà essere espresso in una quota fissa (euro punto di fornitura all'anno) e/o in una quota correlata ai consumi (euro/smc o euro/kWh), anche in questo caso senza riferimento ai corrispettivi stabiliti dalle delibere ARERA.

Per il Corrispettivo di Dispacciamento (energia elettrica), trattandosi di una componente stabilita e aggiornata da Terna e da ARERA, sarà indicato il valore puntuale al momento della sottoscrizione dell'offerta, specificando che lo stesso sarà aggiornato sulla base di quanto previsto dalla regolazione vigente (**docc. 3 e 4**).¹

*

b) Dolomiti modificherà i propri *Script* utilizzati per le vendite telefoniche, prevedendo un maggior dettaglio dei contenuti forniti agli operatori del call center.

Dolomiti Energia aveva già inviato all'AGCM lo schema di *script* trasmesso al call center al momento della richiesta delle informazioni. Lo *script* veniva integrato dagli operatori del call center con le Condizioni Economiche delle diverse offerte proposte.

Al fine di assicurare maggiore uniformità ai messaggi veicolati dagli operatori telefonici, Dolomiti Energia ha provveduto a un aggiornamento ulteriore degli *script* specificando le informazioni da fornire per la singola tipologia di offerta sulla base degli aggiornamenti apportati alla documentazione contrattuale, ivi inclusa l'entità degli oneri di commercializzazione e del deposito cauzionale. Tali *script* sono stati trasmessi agli operatori del call center che li utilizzano – aggiornandoli con i prezzi o condizioni dell'offerta commercializzata – nelle vendite telefoniche. In allegato, a mero titolo esemplificativo ai fini della valutazione degli impegni, lo *script* completato con i dati dell'offerta Smile (**All. 5**).

*

c) 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, come illustrato negli esempi allegati (**docc. 6, 7**). Il materiale promozionale allegato ha carattere meramente esemplificativo e potrà essere modificato, sostituito o aggiornato in qualsiasi momento dalla Società, sempre nel rispetto dei principi sopra indicati.

*

In caso di accettazione dei presenti Impegni, le misure sopra indicate – fermo quanto già implementato – troveranno applicazione **entro il quarantacinquesimo giorno dalla notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni** stessi da parte dell'Autorità.

¹ Sempre nel rispetto degli obblighi imposti da ARERA, anche ove sopravvenuti.

Tale tempistica coincide con i tempi tecnici necessari alla definizione e alla implementazione delle modifiche proposte all'interno dei sistemi informativi in uso e conseguente pubblicazione del relativo materiale pubblicitario.

*

4.2 Predisposizione di un'offerta con due sole componenti di prezzo, inclusive della Spesa per la materia energia e Spesa per trasporto e gestione contatore e oneri di sistema.

In aggiunta a quanto sopra, Dolomiti Energia 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.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Considerata le peculiarità di tale offerta, anche in termini di fatturazione, che richiederà specifiche soluzioni informatiche, la stessa sarà pubblicata **entro 90 giorni dalla notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni** da parte dell’Autorità.

*

4.3 Impegno relativo alla comunicazione delle iniziative ambientali in relazione alla fornitura di gas naturale.

Con riferimento all’offerta per la fornitura di gas naturale “CO2Free”, si osserva che Dolomiti Energia provvede annualmente alla compensazione delle emissioni CO2 relative alla quantità di gas naturale consumato dai propri clienti finali che aderiscono a tale offerta (c.d. *carbon offset*), come indicato sia nel materiale pubblicitario (“**offerta di gas naturale con compensazione della CO2 emessa**”), sia sul sito di Dolomiti Energia.



A fronte dei dubbi sollevati dall’AGCM, tuttavia, Dolomiti Energia, al fine di evitare qualsiasi ambiguità, ha sospeso l’utilizzo dell’espressione “CO2 Free”, che sostituirà con “**CompensaCO2**”, nome che riporta direttamente al concetto della compensazione delle emissioni.

Come anticipato, sul proprio sito di Dolomiti Energia ha sempre indicato chiaramente che si tratta della “*compensazione della CO2 emessa*” a fronte del consumo di gas naturale, realizzata attraverso l’acquisto di certificati che finanziano progetti solidali. Tali informazioni, debitamente aggiornate, restano a disposizione sul sito della Società.

Il nuovo logo e nome dell’iniziativa sono in corso di implementazione.

* * *

5) CONSIDERAZIONI CIRCA L’AMMISSIBILITÀ E L’IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL’AVVIO DEL PROCEDIMENTO.

Con riferimento ai dubbi presentati dall’AGCM nell’Avvio del Procedimento, riteniamo che gli stessi siano stati superati attraverso le misure sopra illustrate.

Per tali ragioni, si ritiene possibile la conclusione del Procedimento con l'accettazione degli Impegni senza l'accertamento di alcuna presunta violazione da parte di Dolomiti Energia.

Precisiamo, infine, che le contestazioni sollevate nell'Avvio del Procedimento hanno indubbiamente tutte le caratteristiche che rendono ammissibile la presentazione degli impegni, in quanto le condotte cui esse si riferiscono non presentano i caratteri della manifesta scorrettezza e gravità, non rientrando, conseguentemente, nel novero di quelle condotte per le quali è esclusa la presentazione di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

*

ISTANZA DI RISERVATEZZA

In considerazione del loro carattere commerciale, si chiede di mantenere la riservatezza del testo di cui al paragrafo 4.2 e della documentazione allegata.

PS11849 - GASWAY/OFFERTE COMMERCIALI

Allegato al provvedimento n. 29775

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS11849 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 8 ottobre 2020 e avente ad oggetto le condotte commerciali poste in essere da Gasway S.p.A. in materia di informativa resa ai consumatori sui costi e sulla convenienza delle proprie offerte, lo stesso Professionista, 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:

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*.

PS11851 - WEKIWI-OFFERTE COMMERCIALI

Allegato al provvedimento n. 29779

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS11851 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 8 ottobre 2020 e avente ad oggetto le pratiche in materia di informativa resa ai consumatori sui costi e sulla convenienza delle offerte proposte da Wekiwi S.r.l., lo stesso Professionista Wekiwi S.r.l., 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:



AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

**AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART 8
COMMA 7 DEL D.LGS. 145/2007 E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO SULLE
PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI PUBBLICITA' INGANNEVOLE E
COMPARATIVA, PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE, VIOLAZIONE DEI
DIRITTI DEI CONSUMATORI NEI CONTRATTI, VIOLAZIONE DEL DIVIETO DI
DISCRIMINAZIONI, CLAUSOLE VESSATORIE, DI CUI ALLA DELIBERA AGCM 1
APRILE 2015, N. 25411**

VERSIONE NON CONFIDENZIALE

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

Procedimento **PS11851**, avviato con provvedimento comunicato l'8 ottobre 2020
("Provvedimento").

2) Professionista che presenta gli impegni

Wekiwi S.r.l. ("Wekiwi" o la "Società"), con sede legale in Via de' Carracci, 69/2 - 40129 Bologna,
e sede operativa in Viale Andrea Doria, 8 - 20124 Milano.

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

Con il Provvedimento, codesta Autorità ha avviato un procedimento istruttorio nei confronti di
Wekiwi ai sensi dell'art. 27, comma 3 del Decreto Legislativo n. 206/2005 ("Codice del Consumo")
e dell'art. 6 del "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”.

Nel Provvedimento, sono stati ipotizzati alcuni profili di possibile criticità delle condizioni contrattuali e delle modalità di presentazione delle offerte di Wekiwi, *“in termini di trasparenza informativa, relativamente all’indicazione delle condizioni economiche di fornitura (...).”*

In particolare, codesta Autorità ha rilevato che:

1) con riguardo agli oneri di commercializzazione,

- Wekiwi applicherebbe tali oneri senza specificarne, nelle Condizioni Tecnico Economiche (“CTE”) dell’offerta con Carica e delle altre offerte principali di gas e energia elettrica, l’ammontare, limitandosi a quantificarne l’incidenza percentuale sulla spesa annua di un cliente tipo;
- solo nelle Condizioni Generali di Fornitura (“CGF”) sarebbe previsto: per il gas, l’addebito di un *“corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali (...) svolte dal Fornitore pari all’ultimo valore in vigore della componente QVD stabilita dall’ARERA (...)”*; per l’energia elettrica, l’addebito *“di corrispettivi a remunerazione delle attività commerciali. Si prevede l’applicazione di un corrispettivo fisso di commercializzazione valorizzato forfettariamente pari a 5 euro/mese per le utenze domestiche e 10 euro/mese per le utenze non domestiche, che sostituisce tutte le componenti di commercializzazione e affini applicate nel mercato di maggior tutela (...). I corrispettivi a remunerazione delle attività commerciali possono essere aggiornati dal fornitore tramite pubblicazione nell’area riservata del sito wekiwi.it” (art. 4.3 delle CGF)*. Tale modalità di comunicazione delle modifiche alle condizioni economiche esclusivamente tramite il sito web non sarebbe peraltro adeguata;
- l’applicazione degli oneri di commercializzazione non sarebbe inoltre menzionata negli *script* di vendita per la conclusione di contratti a distanza, né nel materiale promozionale sul sito *web* di Wekiwi relativo all’offerta con Carica, dove il prezzo dell’energia e lo sconto prospettato sarebbero riferiti esclusivamente alla componente energia;

2) con riguardo ai costi per la periodicità della Carica,

- tali importi (pari a 1 euro per la Carica bimestrale e a 0,5 euro per la Carica trimestrale, mentre la Carica quadrimestrale non prevede oneri) non sarebbero specificamente individuati nelle CTE e nelle CGF, e sarebbero riportati solo nel sito *web*, peraltro con grafica di non immediata visibilità;

3) con riguardo agli oneri di gestione amministrativa,

- in base all'art. 4.3 delle CGF, la Società si riserverebbe la facoltà di applicare “*oneri di gestione amministrativa pari ad un massimo di € 2 per ciascun documento contabile emesso*”; tali oneri sarebbero definiti dal professionista senza apparente giustificazione e non sarebbero inoltre inclusi nelle schede di confrontabilità;

4) con riguardo agli oneri di adeguamento normativo,

- la previsione dell'art. 4.3 delle CGF, che richiamando l'art. 10 delle stesse CGF prevede a determinate condizioni la possibilità per il fornitore di applicare oneri di adeguamento normativo, farebbe emergere criticità dal punto di vista della trasparenza e correttezza dell'addebito di tale voce di spesa;
- in particolare, si tratterebbe per l'Autorità “*di oneri eventuali, di importo variabile, i cui criteri di quantificazione non vengono esplicitati e quindi sfuggono alla possibilità di verifica da parte degli utenti*”;
- solo a seguito di apposita richiesta, inviata per ogni fattura sintetica emessa, il professionista metterebbe a disposizione la fattura di dettaglio, dalla quale emergerebbe tale voce di spesa all'interno degli “oneri di sistema” (anziché nella sezione “materia energia”);
- gli oneri di adeguamento normativo non sarebbero infine inseriti nelle schede di confrontabilità;

5) con riguardo alla penale per mancato preavviso,

- analoghe considerazioni, rispetto a quelle riferite agli oneri di adeguamento normativo, varrebbero per l'art. 8 delle CGF ai sensi del quale, in materia di recesso, il professionista “*si riserva la facoltà di applicare una penale per il mancato preavviso così definita: 50 euro ovvero un onere commisurato forfettariamente al saldo aperto in capo al Cliente in valore assoluto (...)*”;

6) con riguardo al deposito cauzionale,

- l'art. 5.2 delle CGF, prevedendo un deposito cauzionale qualora il pagamento non avvenga tramite addebito diretto SEPA, farebbe esclusivo riferimento alle previsioni di ARERA senza precisare l'entità dell'importo richiesto a garanzia;

7) con riguardo alle modalità di comunicazione delle modifiche contrattuali,

- la previsione dell'art. 11 delle CGF, secondo cui “[i]l fornitore potrà mettere a disposizione dei Clienti le modifiche proposte anche attraverso pubblicazione delle stesse nell'area riservata del sito *wekiwi.it* e tramite notifica da inviare anche a mezzo email” potrebbe presentare profili di ingannevolezza o omissività.

Con memoria del 6 novembre 2020, la Società ha risposto alla richiesta di informazioni formulata nel Provvedimento, fornendo le informazioni richieste ed alcuni elementi utili a contestualizzare le caratteristiche di Wekiwi e della relativa offerta, e di conseguenza le pratiche oggetto di istruttoria.

In tale occasione, e nell'audizione tenutasi il 12 novembre 2020, la Società ha rappresentato tra l'altro di aver già provveduto, **prima della comunicazione di avvio del procedimento**, a modificare la propria documentazione contrattuale (nonché il proprio sito internet, gli *script* telefonici, il materiale promozionale), con interventi già suscettibili di superare i rilievi dell'Autorità.

Ferma restando la convinzione della legittimità del proprio operato, la Società ha sottolineato come tale modo di procedere:

- si inserisca in un processo di affinamento dell'offerta e delle relative modalità di contrattualizzazione e comunicazione, che – viste le peculiarità ed i profili innovativi dell'offerta stessa - non sempre sono agevolmente inquadrabili nei canoni tradizionali;
- testimonia la buona fede e lo spirito di piena collaborazione della Società con codesta Autorità, sulla scorta del comportamento sempre avuto nell'ambito del confronto con l'Autorità di settore e con le associazioni dei consumatori.

Si riporta di seguito, come richiesto nel corso dell'audizione, e ad integrazione di quanto rappresentato nella memoria del 6 novembre u.s., un prospetto riepilogativo delle misure già implementate¹.

Tematica	Riferimento contrattuale/al materiale informativo o promozionale	Misura implementata	Data modifica
Oneri di commercializzazione - energia elettrica	Art. 4.3 CGF, CTE	E' stata inserita nelle CTE la dicitura, già presente all'art. 4.3 CGF: <i>“Si prevede l'applicazione di un corrispettivo fisso di commercializzazione valorizzato forfettariamente pari a 5 euro/mese per le utenze domestiche e 10 euro/mese per le utenze non domestiche (...)”</i> (allegato 1	Giugno 2020

¹ Nella risposta alla richiesta di informazioni è stata riportata sinteticamente la tempistica più rilevante e significativa delle misure già implementate ovvero la tempistica con la quale si è dato attuazione alla modifica delle CGF (a far data dal 1 luglio 2020 per i nuovi clienti e dall'1 ottobre 2020 per i clienti esistenti, cui sono state inviate le CGF nella versione del 1 luglio 2020 con i tre mesi di preavviso prima dell'entrata in vigore). Qui di seguito si riporta un ulteriore livello di dettaglio, riportando di fianco a ciascuna modifica già attuata la specifica data. Si può notare come in alcuni casi le modifiche sono state anche antecedenti il 1° luglio 2020.

		- Fig. 1)	
Oneri di commercializzazione – gas	Art. 4.3 CGF, CTE	E' stata inserita nelle CTE la dicitura: <i>“Si prevede l'applicazione di un corrispettivo fisso di commercializzazione valorizzato pari alla QVD (fissa e variabile) in vigore nel mercato tutelato. Nel trimestre ottobre-dicembre 2020 la QVD fissa 63,61 euro/anno per i clienti domestici e 83,55 euro/anno per i clienti non-domestici oltre alla QVD variabile pari a 0,007946 euro/Smc”</i> (allegato 1 - Fig. 2)	Giugno 2020
Oneri di commercializzazione	Art. 4.3 delle CGF	E' stata eliminata la previsione contrattuale seguente (comunque mai applicata): <i>“I corrispettivi a remunerazione delle attività commerciali possono essere aggiornati dal fornitore tramite pubblicazione nell'area riservata del sito wekiwi.it”</i> (allegato 1 - Fig. 3)	1° luglio 2020 (1° ottobre 2020 per i clienti esistenti)
Oneri di commercializzazione	Sito web wekiwi.it	Analoga dicitura rispetto a quella aggiunta alle CTE è stata aggiunta sul sito wekiwi.it nei box informativi nel percorso di sottoscrizione dei contratti e nelle FAQ (allegato 1 – Fig. 4 e Fig. 5).	Ottobre 2020
Oneri di commercializzazione	Script telefonici	Analoga dicitura rispetto a quella aggiunta alle CTE è stata aggiunta agli script telefonici di Wekiwi (adoperati in via residuale, ad esempio dai comparatori d'offerta online; allegato 1, Fig. 6).	Ottobre 2020
Oneri di commercializzazione	Landing page promozionale	E' stata modificata la landing page menzionata nel Provvedimento, che risulta ora visibile con un testo che non riporta più elementi relativi al prezzo ed allo sconto proposto (allegato 1, Fig. 7).	Ottobre 2020
Costi per la periodicità della Carica	CGF (l'indicazione era già presente nella Proposta di fornitura)	E' stata inserita nelle CGF, all'art. 6.6, la seguente dicitura: <i>“Wekiwi applicherà un corrispettivo di gestione Carica per ogni fattura emessa in base al numero di mensilità selezionato dal Cliente, segnatamente 1 euro per la carica bimestrale e 0,5 euro per la carica trimestrale, mentre alcun corrispettivo di gestione Carica sarà applicato in caso di carica quadrimestrale”</i> (allegato 1 - Fig. 8).	1° luglio 2020 (1° ottobre 2020 per i clienti esistenti)
Costi per la	CTE	E' stata inserita nelle CTE la seguente	Ottobre 2020

periodicità della Carica		dicitura: <i>“L’onere previsto per la periodicità della carica bimestrale è pari a 1,00 €/fattura, 0,50 €/fattura per quella trimestrale, gratuito per la quadrimestrale”</i> (allegato 1 - Fig. 9).	
Costi per la periodicità della Carica	Proposta di fornitura	E’ stata modificata la Proposta di fornitura, per rendere ancora più chiara ed esaustiva l’indicazione dei costi per la periodicità della Carica (già specificati in precedenza attraverso specifici riquadri selezionabili dal cliente), inserendo la seguente dicitura: <i>“Wekiwi applica un onere per la periodicità della Carica pari a 1 euro/fattura per la periodicità Bimestrale e 0,5 euro/fattura per la Periodicità Trimestrale”</i> (allegato 1 - Fig. 10).	Ottobre 2020
Costi per la periodicità della Carica	Scheda di confrontabilità	L’indicazione dei costi per la periodicità della carica è stata inserita all’interno della scheda di confrontabilità nella configurazione di costo più elevata (1€/bimestre, associato alla periodicità bimestrale).	Ottobre 2020
Oneri di gestione amministrativa	CGF e CTE	Posto che gli oneri erano già indicati nelle CGF, è stata inserita nelle CTE la seguente dicitura: <i>“Wekiwi applicherà inoltre 2,00 € per ciascuna fattura da pagare (oneri di gestione amministrativa ai sensi dell’art. 4.3 delle C.G.F). Sarà inoltre previsto uno sconto di 2,00 € per ogni pagamento nel caso di attivazione del mandato SEPA (art. 6.4 delle C.G.F)”</i> (allegato 1- Fig. 11).	Ottobre 2020
Oneri di gestione amministrativa	Scheda di confrontabilità	L’indicazione degli oneri è stata inserita e valorizzata nella scheda di confrontabilità, mentre lo “sconto SDD” è stato inserito solo in nota, senza dunque valorizzarlo economicamente all’interno della scheda (allegato 1 - Fig. 12). Ciò, nonostante oltre il 99% circa dei clienti di Wekiwi utilizzi come modalità di pagamento l’SDD.	Ottobre 2020
Oneri di gestione amministrativa	<i>Script</i> telefonici	L’indicazione degli oneri è stata inserita anche all’interno degli <i>script</i> telefonici di Wekiwi, adoperati in via residuale, ad	Ottobre 2020

		esempio dai comparatori d'offerta. (allegato 1 - Fig. 6).	
Oneri di adeguamento normativo	Art. 4.3. delle CGF	La clausola è stata applicata per l'ultima volta nel 2019. La possibilità di applicare oneri per adeguamenti normativi è stata eliminata dalle condizioni contrattuali (allegato 1 – Fig. 13).	1° luglio 2020 (1° ottobre 2020 per i clienti esistenti)
Penale per mancato preavviso	Art. 8 delle CGF	La clausola non è stata più applicata da inizio 2019. Dalla data a fianco indicata, la possibilità di applicare penali per mancato preavviso è stata eliminata dalle condizioni contrattuali. L'art. 8 delle CGF specifica che <i>“Ai Clienti finali domestici, ai Clienti finali non domestici con consumi Gas inferiori a 200.000 Smc/anno ovvero alimentati in BT non si applicano penali per il mancato rispetto dei termini di preavviso. Negli altri casi sarà applicata una penale commisurata a tre mensilità della componente materia prima”</i> (allegato 1 - Fig. 14).	1° luglio 2020 (1° ottobre 2020 per i clienti esistenti)
Deposito cauzionale	Art. 5.2 delle CGF	La clausola non è mai stata applicata. Dalla data a fianco indicata, la possibilità di applicare il deposito cauzionale a clienti domestici e microimprese è stata eliminata dalle condizioni contrattuali. E' stato infatti specificato nelle CTE che, in deroga alla previsione delle CGF, non sarà applicato l'art. 5.2 delle CGF. (allegato 1 - Fig. 15).	1° luglio 2020 (1° ottobre 2020 per i clienti esistenti)
Modalità di comunicazione delle modifiche contrattuali	Art. 11 delle CGF	E' stato specificato in maniera più chiara che la pubblicazione delle modifiche contrattuali nell'area riservata del sito è solo una forma di comunicazione aggiuntiva rispetto all'invio di comunicazione scritta al cliente con preavviso di tre mesi. La nuova dicitura recita: <i>“tale comunicazione avverrà in forma scritta mediante specifica comunicazione (cartacea o digitale) con un preavviso non inferiore a tre mesi decorrenti dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della suddetta comunicazione da parte del Cliente stesso. Il fornitore potrà mettere</i>	1° Marzo 2020



		<i>a disposizione dei Clienti le modifiche proposte anche attraverso pubblicazione delle stesse nell'area riservata del sito www.wekiwi.it".</i> (allegato 1 - Fig. 16).	
--	--	--	--

Per completezza, oltre al prospetto sopra riportato ed al riepilogo in forma grafica delle modifiche in allegato 1 alla presente, si forniscono in allegato 2 le CGF e le CTE vigenti dal 1° ottobre 2020.

Come detto, si ritiene che le modifiche sopra elencate – attuate spontaneamente dalla Società, prima di ricevere la comunicazione di avvio del procedimento - rispondano puntualmente ai rilievi mossi dall'Autorità nel Provvedimento e siano suscettibili di rimuovere i possibili profili di contrarietà al Codice del Consumo, sul piano della trasparenza informativa rispetto alle condizioni economiche applicate da Wekiwi.

Per gli oneri di adeguamento normativo, la penale per mancato preavviso e per il deposito cauzionale, **le misure già adottate vanno anzi ben oltre quanto rilevato nel Provvedimento, eliminando alla radice ogni possibile criticità.**

[omissis]

Oltre alle misure già implementate, come descritte sopra e nella memoria del 6 novembre 2020, Wekiwi intende oggi implementare, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo, misure aggiuntive volte a migliorare ulteriormente la chiarezza e la completezza delle informazioni complessivamente fornite ai consumatori in relazione alle condizioni economiche proposte per la fornitura di energia elettrica e gas.

Tali ulteriori misure, descritte al seguente punto 4 (gli "Impegni", e ciascuna misura un "Impegno"), saranno implementate da Wekiwi (salvo l'Impegno n. 4, che sarà implementato con le tempistiche di seguito specificate), **a prescindere dalla, e senza attendere la, eventuale conclusione del procedimento con accettazione degli Impegni stessi.**

Tale modo di procedere, in un'ottica proattiva e di piena collaborazione con l'Autorità, dimostra l'adesione sostanziale di Wekiwi alle finalità dell'istruttoria, come ribadito anche nel corso dell'audizione, di rendere tutte le voci di costo pienamente comprensibili ai consumatori, eliminando un problema sistemico del mercato anche dovuto, per Wekiwi, a prassi sedimentatesi nel tempo, cui i nuovi operatori si sono talvolta uniformati per inerzia (come dimostra, tra l'altro, l'inserimento nelle condizioni contrattuali di Wekiwi di clausole mai effettivamente applicate).

Gli Impegni, che – fermo quanto sopra - sono presentati dalla Società anche in un'ottica di efficienza ed economia procedimentale, non possono comunque essere interpretati direttamente o indirettamente quale accettazione delle, o acquiescenza alle, considerazioni e valutazioni preliminari compiute dall'Autorità nell'ambito del Provvedimento.



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

IMPEGNO n. 1 – ulteriore revisione delle condizioni contrattuali relative alle informazioni fornite ai consumatori in merito alle condizioni economiche proposte per la fornitura di energia elettrica e gas

A. Quale regola generale di comportamento, Wekiwi si impegna a rappresentare (nella documentazione contrattuale e nel materiale informativo) con informazioni corrette, chiare e complete l'eventuale presenza nelle proprie offerte di oneri e/o componenti contrattuali applicati discrezionalmente dal fornitore (addizionali rispetto al prezzo della materia prima, alle componenti tariffarie regolate relative a dispacciamento, trasporto, oneri di sistema, alle imposte e tasse), secondo i seguenti criteri:

- tutte le eventuali componenti tariffarie (oneri e/o sconti) discrezionalmente applicate da Wekiwi sul mercato libero (non afferenti gli oneri regolati del trasporto, oneri di sistema, imposte e tasse) saranno sempre specificate nelle CTE, quale documento contrattuale deputato a rappresentare al consumatore, in maniera chiara e completa, le condizioni economiche della fornitura di energia elettrica e gas (le CGF saranno pertanto il documento deputato a contenere tutte le altre disposizioni di natura civilistica e amministrativa relative al rapporto contrattuale);
- saranno indicati nelle CTE i valori unitari dei suddetti oneri e, ove si faccia riferimento a parametri variabili nel tempo in quanto soggetti ad aggiornamenti del Regolatore (es. QVD, componente di commercializzazione del gas) saranno espressamente indicati i valori attualmente in vigore di detti parametri. Ogni qual volta interverrà un aggiornamento di detti parametri da parte del Regolatore, i valori aggiornati saranno comunicati ai clienti tramite comunicazione scritta o nota in fattura. Tale comunicazione verrà fatta entro la fine del mese nel quale tali aggiornamenti entrano in vigore;
- i suddetti oneri saranno inclusi nelle schede di confrontabilità, prudenzialmente sulla base del valore più elevato o dell'opzione più costosa in caso di scelta opzionale in capo al cliente;
- saranno altresì sottoposti al medesimo trattamento sopra menzionato (indicazione nelle CTE e nella scheda di confrontabilità) gli eventuali oneri applicati in via straordinaria e per un lasso temporale determinato.

Tale impegno verrà attuato fin da subito da Wekiwi, nella revisione della documentazione contrattuale prevista ai sensi del seguente punto B, e varrà anche *pro futuro*, per tutte le successive modifiche delle condizioni contrattuali.



B. In attuazione di tali criteri, Wekiwi effettuerà pertanto un'ulteriore revisione della documentazione contrattuale, rispetto alle modifiche già implementate, in modo da inserire nelle CTE, laddove applicabile con un *wording* ulteriormente migliorativo di quello attuale in termini di chiarezza verso il consumatore, tutte le componenti tariffarie (non afferenti gli oneri regolati del trasporto, oneri di sistema, imposte e tasse) applicate dal fornitore sul mercato libero.

Le modifiche implementate saranno in particolare quelle riportate in dettaglio in allegato 3 al presente formulario.

Tali modifiche saranno attuate entro il 15 febbraio 2021, tramite una nuova contrattualistica in vigore in relazione ai nuovi clienti e tramite invio delle modifiche contrattuali ai clienti esistenti per iscritto (per i clienti esistenti, Wekiwi osserverà il termine di preavviso di cui all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale di ARERA, comunicando la possibilità del cliente di recedere dal contratto; tuttavia, trattandosi di modifiche di riordino della documentazione contrattuale e comunque migliorative per il consumatore, Wekiwi uniformerà immediatamente il proprio *modus operandi* alle modifiche stesse).

Le modifiche alle condizioni contrattuali individuate in allegato 3 interesseranno dunque tutti i clienti, sia quelli esistenti (ai quali verranno comunicate con le modalità sopra indicate) sia quelli che sottoscriveranno successivamente il contratto.

Inoltre, in attuazione dell'IMPEGNO n. 3, il *wording* delle clausole interessate dalle modifiche individuate in allegato 3 (come nel loro complesso le condizioni contrattuali) sarà ulteriormente verificato e se del caso migliorato, sempre entro il termine del 15 febbraio 2021, all'esito della sottoposizione all'Associazione dei consumatori.

C. Inoltre, dal 15 febbraio 2021, Wekiwi pubblicherà sul proprio sito web:

- le CGF e le CTE in vigore, per un più agevole accesso ed una più diretta verifica da parte dei consumatori;
- un manuale descrittivo dell'offerta di Wekiwi destinato agli intermediari commerciali con cui la Società opera, inclusivo delle modalità esplicative dell'offerta e degli eventuali *script* di vendita da adoperare.

D. In conformità ai principi di cui al punto A. del presente Impegno, Wekiwi si impegna ad indicare con chiarezza (nei limiti imposti dal mezzo di comunicazione e salvo invito a consultare le CTE per tutti i dettagli) l'eventuale presenza di costi di commercializzazione e di altri oneri e/o componenti contrattuali applicati discrezionalmente dal fornitore, nell'ambito del materiale pubblicitario relativo alle promozioni presenti e future basate sul prezzo della fornitura.

A tale riguardo, si specifica che attualmente Wekiwi non conduce campagne promozionali incentrate sul prezzo; in ogni caso, in linea con la prassi decisionale dell'Autorità e alla luce dello spirito di



collaborazione con la medesima (che Wekiwi ha ampiamente dimostrato già da prima dell'avvio del procedimento), la Società si impegna ad indicare nel materiale pubblicitario (*landing pages, brochure, flyer, spot, banner*) delle campagne promozionali presenti e future, nel caso in cui esse siano incentrate sul prezzo della fornitura, tutte le componenti aggiuntive (ad es., costi di commercializzazione) dando di esse evidenza grafica analoga a quella del prezzo della fornitura di energia elettrica o gas.

IMPEGNO n. 2 – messa a disposizione in via sistematica delle fatture di dettaglio

Wekiwi si impegna a migliorare il livello di servizio nei confronti dei clienti, facendo sì che la fattura di dettaglio sia sempre messa a disposizione nell'area riservata del sito *web* wekiwi.it entro 1 settimana dalla data di emissione della fattura stessa.

Rimane ferma la possibilità per il cliente, già prevista, di richiedere in qualsiasi momento la fattura di dettaglio tramite e-mail all'indirizzo clienti@wekiwi.it o richiesta inoltrata dall'area riservata, e riceverla entro 48 h dalla richiesta stessa.

L'Impegno sarà attuato entro il 1° gennaio 2021.

IMPEGNO n. 3 – confronto con le Associazioni dei consumatori

Nel solco dell'approccio collaborativo e di apertura al confronto già seguito finora, la Società si impegna a sottoporre annualmente la propria contrattualistica (CGF, CTE e Proposta di fornitura) a un'Associazione dei consumatori (tra quelle rappresentative a livello nazionale di cui all'art. 137 del Codice del Consumo e del relativo Elenco presso il Ministero dello Sviluppo Economico), al fine di acquisire da questa possibili spunti e suggerimenti per i profili di competenza, con particolare riguardo all'applicazione del Codice del Consumo e del Codice di Condotta Commerciale adottato da ARERA.

L'Impegno sarà attuato entro il 15 febbraio 2021 per il primo anno, in modo da assicurare il coordinamento con l'Impegno n. 1 (dunque, la revisione delle condizioni contrattuali di cui all'Impegno n. 1 verrà sottoposta all'Associazione dei consumatori), e poi entro il 30 giugno per gli anni successivi.

IMPEGNO n. 4 - restituzione ai consumatori degli importi relativi all'applicazione degli oneri di adeguamento normativo

Come descritto nella risposta alla richiesta di informazioni del 6 novembre 2020 e nel presente formulario, Wekiwi ha applicato gli oneri di adeguamento normativo solamente in un ristretto arco temporale, nel secondo semestre 2018 e nel 2019. Prima dell'avvio del procedimento, a partire dal 1° luglio 2020, Wekiwi ha inoltre provveduto ad eliminare dalla propria documentazione contrattuale anche la possibilità di applicare tali oneri.



Fermo quanto sopra, Wekiwi si impegna a fornire pieno ristoro alle proprie utenze domestiche e *microbusiness* cui sono stati applicati gli oneri per adeguamento normativo nel suddetto periodo.

In particolare, la Società si impegna, entro 90 giorni dalla conclusione del procedimento con accettazione degli Impegni:

- a) a provvedere alla restituzione automatica dei suddetti oneri in fattura, per tutti i contratti di fornitura che risultano attivi. [omissis]
- b) relativamente ai contratti di fornitura che non risultano attivi, a dare adeguata informazione della possibilità di ottenere la restituzione degli importi pagati per oneri di adeguamento normativo, e delle relative modalità, tramite invio di una comunicazione personalizzata anche ai clienti cessati e pubblicazione di una pagina *web* dedicata, collegata all'*home page* del proprio sito *wekiwi.it* ;
- c) con riferimento al caso b), Wekiwi si impegna poi a restituire gli importi agli aventi diritto entro i successivi 60 giorni dal ricevimento delle richieste.

Come anticipato, gli Impegni saranno implementati da Wekiwi, salvo l'Impegno n. 4, **a prescindere dalla, e senza attendere la, eventuale conclusione del procedimento con accettazione degli Impegni stessi.**

L'Impegno n. 4, che necessita di un'attività preparatoria e di tempi tecnici per rendere operative le restituzioni, sarà implementato da Wekiwi con le tempistiche sopra indicate.

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

[omissis]

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

Si trasmette in allegato 4 alla presente la versione non-confidenziale del presente formulario di presentazione degli Impegni.

Si rimane a disposizione per ogni eventuale chiarimento.

Cordiali saluti



DLA Piper
Studio Legale Tributario Associato

Via della Posta, 7
I - 20123 Milano
T +39 02 80 61 81
F +39 02 80 61 82 01

Via dei Due Macelli, 66
I - 00187 Roma
T +39 06 68 88 01
F +39 06 68 88 02 01

P. IVA e C.F. 12315050158

Avv. Domenico Gullo

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Domenico Gullo', with a horizontal line underneath.

Avv. Matteo Bozzo

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Matteo Bozzo', with a horizontal line underneath.

PS11898 - MCFIT/GESTIONE ABBONAMENTI EMERGENZA COVID
Allegato al provvedimento n. 29787

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL
CONSUMO, DELL'ART 8 COMMA 7 DEL**

**D.LGS. 145/2007 E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI
PUBBLICITA' INGANNEVOLE E COMPARATIVA, PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE, VIOLAZIONE DEI
DIRITTI DEI CONSUMATORI NEI CONTRATTI, VIOLAZIONE DEL DIVIETO DI DISCRIMINAZIONI, CLAUSOLE
VESSATORIE**

1) Procedimento PS/11898, avviato con "Comunicazione di avvio del procedimento ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo), nonché ai sensi dell'art. 6 del "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", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015 e contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, ricevuta in data 30.12.2020";

2) Professionista che presenta gli impegni:

società **McFIT Italia S.r.l.**, ora **RSG Group Italia S.r.l.** (in prosieguo McFIT) (P.I. 07104110965), società a responsabilità limitata con socio unico, con sede legale a Bolzano, Piazza della Mostra n. 2;

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

E' stato contestato che:

a) il prelievo dal conto corrente dei consumatori delle rate del contratto di abbonamento per i mesi di chiusura degli impianti sportivi disposta dai provvedimenti di contenimento del Covid-19, nonché la richiesta ai consumatori del pagamento di queste rate appare costituire una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25, comma 1), lett. d), del codice del consumo. Tale comportamento, infatti limitando la libertà di scelta dei consumatori attraverso coercizione al pagamento di servizi che non possono essere resi, appare integrare una pratica aggressiva;

b) la preclusione al consumatore della possibilità di sospendere l'abbonamento nel periodo di chiusura forzata, a fronte del prelievo dal conto corrente o della richiesta di pagamento delle rate agli abbonati, appare costituire un ostacolo non contrattuale imposto dal professionista all'esercizio di diritti contrattuali.

Infatti il citato art. 5.2 delle condizioni generali prevede che l'abbonato (se in regola con tutti i pagamenti pregressi) possa sospendere il contratto con esonero dall'obbligo di pagamento delle rate mensili e allungamento della sua durata per un periodo pari alla sospensione. Tale condotta appare dunque parimenti configurarsi come una pratica aggressiva ai sensi degli artt. 24 e 25, comma 1, lett. d), del Codice del Consumo;

c) il rifiuto opposto ai consumatori che avevano chiesto lo scioglimento del contratto di abbonamento ai sensi dell'art. 216 d.l. 34/2020 appare integrare una violazione degli artt. 24 e 25, comma 1, lett. d), del Codice del Consumo. Infatti tale diniego limiterebbe la libertà di scelta del consumatore, ostacolando l'esercizio del diritto di scioglimento del rapporto da parte degli utenti previsto dalla normativa emergenziale secondo cui con la sospensione delle attività sportive, "ricorre la sopravvenuta impossibilità della prestazione [...] ai sensi e per gli effetti dell'art. 1463 del codice civile;

d) le pratiche di cui ai su esposti punti 3 a), b) e c), appaiono, altresì, contrarie alla diligenza professionale che il consumatore medio può ragionevolmente attendersi da un importante operatore del settore, in violazione dell'art. 20 del Codice del Consumo;

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

a) McFIT ritiene di aver legittimamente provveduto all'incasso delle mensilità di marzo, aprile e maggio 2020 considerando tutte le circostanze del caso ovvero la temporanea efficacia dei D.P.C.M. di volta in volta vigenti e la conseguente temporanea impossibilità solo per la società, per cause alla stessa non imputabili, di adempiere alla propria prestazione; l'intervenuta comunicazione ai clienti che i giorni dell'abbonamento pagati e non usufruiti sarebbero stati recuperati alla fine del contratto; l'intervenuta offerta di servizi alternativi di allenamento; la possibilità per gli abbonati di sospendere l'abbonamento secondo quanto previsto in contratto (McFIT ha posto rimedio ai disservizi che si sono verificati per la sola mensilità di aprile); la possibilità per gli abbonati di revocare tramite i propri istituti di credito i relativi RID, revoca che, come noto, consente di ottenere il rimborso di quanto versato sino a otto settimane dall'addebito. Non è stata tuttavia mai intenzione di McFIT di sollecitare successivamente agli abbonati il pagamento delle quote non corrisposte relative al periodo di chiusura per lockdown, ma per un mero non voluto errore informatico qualche abbonato ha ricevuto qualche sollecito in tal senso, subito bloccato da McFIT stessa.

Ferma restando la legittimità di quanto sopra, McFIT in ogni caso si impegna a:

a-1) accordare ai consumatori ai quali siano state prelevate dal conto corrente le rate contrattuali relative ai mesi di marzo e aprile 2020 e che non abbiano già usufruito, in relazione a tali mensilità, o del voucher di

cui all'art. 216, comma 4, D.L. 19 maggio 2020 n. 34 (cd. Decreto Rilancio), convertito con modifiche dalla L. 17 luglio 2020, n. 77, o del recupero dei giorni pagati e non usufruiti messi a disposizione da McFIT, la possibilità di ottenere un corrispondente periodo di fruizione gratuita della palestra dell'ultimo o dei due ultimi mesi, a seconda dei casi, del contratto di abbonamento. Quanto sopra verrà accordato agli abbonati che aderiranno a tale iniziativa entro 30 giorni dalla pubblicazione del relativo avviso sul proprio sito internet.

a-2) non richiedere, neppure in futuro, agli abbonati che non lo hanno eseguito, il pagamento delle quote di abbonamento dei giorni di chiusura dei mesi di marzo, aprile e maggio 2020.

b) L'impossibilità di sospendere l'abbonamento è stata solo temporanea, ed è durata qualche settimana, è stata dovuta ad interventi sul software per eseguire degli adeguamenti resi necessari dalla situazione che era venuta a crearsi ed ha riguardato la sola mensilità di aprile. McFIT ha comunque fatto il possibile per porre rimedio a tali disservizi inserendo manualmente le sospensioni sia per aprile che per maggio. I mesi di marzo e maggio hanno potuto essere liberamente e direttamente sospesi dagli abbonati.

c) McFIT, considerata la temporanea impossibilità di eseguire la propria prestazione, per causa alla stessa non imputabile, e la durata dei contratti di abbonamento, ha ritenuto di non accordare in automatico lo scioglimento dei contratti unicamente in forza del richiamo alla chiusura dovuta alla pandemia, ma ha valutato, caso per caso, se le ragioni addotte fossero tali da far realmente venir meno l'interesse a conseguire la prestazione da parte di ogni singolo abbonato.

c-1) Ribadito quanto esposto nei precedenti punti a) e c), McFIT si impegna in ogni caso ad accogliere tutte le richieste di scioglimento dei contratti di abbonamento pervenute alla società dal 23 febbraio al 31 maggio 2020, agli abbonati che aderiranno a tale iniziativa entro 30 giorni dalla pubblicazione del relativo avviso sul proprio sito internet allegando copia della richiesta di risoluzione inviata a McFIT nell'arco temporale sopra indicato (dal 23 febbraio al 31 maggio 2020). Se dopo la richiesta di scioglimento del contratto inviata dal 23 febbraio al 31 maggio 2020, l'abbonato non ha nei mesi successivi frequentato la palestra, il contratto si risolverà alla data di chiusura della palestra di iscrizione (febbraio o marzo 2020), con restituzione di quanto eventualmente versato successivamente a detta data, entro 30 giorni dall'adesione effettuata con le modalità sopra descritte. Se invece dopo la richiesta di scioglimento del contratto inviata dal 23 febbraio al 31 maggio 2020, l'abbonato ha, nei mesi successivi, frequentato la palestra, il contratto si risolverà l'ultimo giorno del mese di ultima frequentazione della palestra, con

restituzione di quanto eventualmente versato successivamente a detta data, entro 30 giorni dall'adesione effettuata con le modalità sopra descritte.”.

d) McFIT informerà i propri abbonati degli impegni assunti nei precedenti punti a-1) e c-1) tramite pubblicazione del seguente avviso sulla home page del proprio sito internet, inserendo appositamente la voce Coronavirus dove vi sono le voci Condizioni generali di contratto, Note legali, Diritto di recesso, Dati personali, FAQ, impegnandosi a pubblicare detto avviso entro 15 giorni dalla comunicazione dell'eventuale provvedimento di accettazione da parte dell'Autorità Garante degli impegni contenuti nel presente formulario:

“Gentili Abbonati, innanzitutto grazie per la vostra fedeltà in questo lungo e faticoso periodo.

E' ormai da più di 6 mesi che i nostri centri fitness sono chiusi, ma finalmente si intravede la luce in fondo al tunnel!

Nonostante McFIT sia stata duramente colpita, abbiamo tenuto duro e abbiamo continuato a dare il massimo. Ci siamo impegnati per offrire a voi abbonati la possibilità di allenarvi da casa con Cyberobics, che abbiamo regalato a tutti fino alla riapertura dei centri fitness, e con gli home workout tenuti dai nostri trainer.

Ci siamo ingegnati e siamo stati i primi in Italia a investire sulla costruzione di spazi outdoor, permettendovi di allenarvi nonostante la chiusura dei centri fitness.

Abbiamo inoltre approfittato della chiusura per eseguire dei lavori di restyling nella maggior parte delle palestre, in alcuni casi si è trattato addirittura di importanti ristrutturazioni, il che permetterà a tutti di poter tornare in un ambiente rinnovato e più accogliente.

In poche parole, abbiamo continuato a dare il massimo nonostante le difficoltà, per permettere a voi abbonati di subire i minori disagi possibili.

La riapertura dei centri fitness è ormai imminente e non vediamo l'ora di tornare a dare il 100%, con tutto l'entusiasmo e l'impegno di cui siamo capaci!

In questo clima di ripresa, a seguire riportiamo una comunicazione rivolta agli abbonati che sono stati interessati dal primo lockdown, ovvero da marzo/aprile 2020.

Gentili Abbonati, vi comunichiamo che, per quanto riguarda il lockdown dei primi mesi dell'anno 2020, oltre alle varie iniziate sino ad ora comunicate, McFIT intende mettere a disposizione anche le seguenti due

possibilità: 1) coloro ai quali sono state prelevate dal conto corrente le quote di abbonamento relative ai mesi di marzo e aprile 2020 e che non abbiano già usufruito, in relazione a tali mensilità, o del voucher di cui all'art. 216, comma 4, D.L. 19 maggio 2020 n. 34 (cd. Decreto Rilancio), convertito con modifiche dalla L. 17 luglio 2020, n. 77, o del recupero dei giorni pagati e non usufruiti messi a disposizione da McFIT, potranno ottenere un corrispondente periodo di fruizione gratuita della palestra dell'ultimo o dei due ultimi mesi, a seconda dei casi, del proprio contratto di abbonamento. Chi fosse interessato a tale iniziativa dovrà inviare la propria adesione entro 30 giorni dalla pubblicazione di questo avviso a abbonamenti@mcfit.com; 2) McFIT accoglierà le richieste di scioglimento dei contratti di abbonamento che le sono pervenute dal 23 febbraio al 31 maggio 2020, agli abbonati che invieranno la propria adesione a tale iniziativa entro 30 giorni dalla pubblicazione di questo avviso a abbonamenti@mcfit.com allegando necessariamente copia della richiesta di risoluzione inviata a McFIT nell'arco temporale sopra indicato (ovvero dal 23 febbraio al 31 maggio 2020). Se dopo la richiesta di scioglimento del contratto inviata dal 23 febbraio al 31 maggio 2020, l'abbonato non ha nei mesi successivi frequentato la palestra, il contratto si risolverà alla data di chiusura della palestra di iscrizione (febbraio o marzo 2020 a seconda dei casi), con restituzione di quanto eventualmente versato successivamente a detta data, entro 30 giorni dall'adesione effettuata con le modalità sopra descritte. Se invece dopo la richiesta di scioglimento del contratto inviata dal 23 febbraio al 31 maggio 2020, l'abbonato ha, nei mesi successivi, frequentato la palestra, il contratto si risolverà l'ultimo giorno del mese di ultima frequentazione della palestra, con restituzione di quanto eventualmente versato successivamente a detta data, entro 30 giorni dall'adesione effettuata con le modalità sopra descritte.".

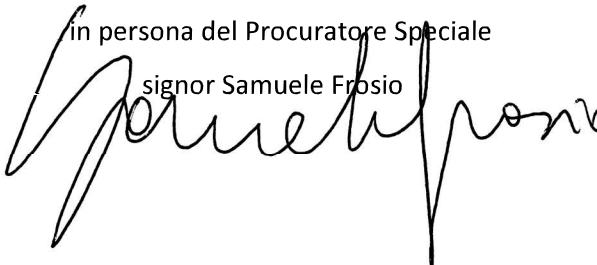
5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

McFIT ritiene di aver fatto fronte diligentemente a tutte le emergenze derivate dalla pandemia e di aver fatto tutto il possibile per porre rimedio alle varie problematiche che ne sono derivate anche attraverso gli impegni sopra formulati.

Milano, 24.05.2021.

RSG Group Italia S.r.l.

in persona del Procuratore Speciale
signor Samuele Frosio



I854 - SOFAR/FORNITURA INTEGRATORI ALIMENTARI
Allegato al provvedimento n. 29791

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART.
14 TER DELLA LEGGE N. 287/90**

I. Numero del Procedimento

I854 – *SOFAR/Fornitura integratori alimentari* (di seguito, il “**procedimento**”).

II. Parti del procedimento

SOFAR S.p.A. (“**SOFAR**” o la “**Società**”).

III. Fattispecie contestata

Il 4 maggio 2021, l’Autorità Garante della concorrenza e del mercato (“**AGCM**” o l’“**Autorità**”) ha avviato un procedimento nei confronti di SOFAR per accertare l’esistenza di una violazione dell’articolo 101 del TFUE.

La condotta contestata consisterebbe nell’adozione di politiche commerciali relative alle vendite in linea volte a imporre prezzi minimi di rivendita e a ostacolare la commercializzazione dei prodotti SOFAR – in particolare del probiotico Enterolactis – su piattaforme terze come Amazon (provvedimento d’avvio, §§ 7 - 9). La mancata osservanza delle indicazioni fornite da SOFAR in materia di vendite in linea comporterebbe, per i distributori inadempienti, il blocco delle forniture.

IV. Mercati interessati

Nel provvedimento di avvio (§§ 19 – 23), l’Autorità ha ritenuto che il comportamento oggetto del procedimento riguarderebbe il mercato, di dimensione nazionale, della produzione e vendita di integratori alimentari probiotici.

V. Descrizione degli impegni proposti

In conformità a quanto previsto dall’articolo 14 *ter*, comma 1, della legge n. 287/90, gli impegni proposti non possono in alcun modo essere interpretati come un riconoscimento da parte di SOFAR dell’esistenza di una violazione dell’articolo 101 TFUE o di qualsiasi altra norma di diritto della concorrenza. Di conseguenza, nel ricevere tali impegni, l’AGCM riconosce che gli stessi sono proposti senza alcun pregiudizio per la posizione di SOFAR nel presente procedimento, in particolare nel caso in cui l’Autorità decidesse di respingerli, o con riferimento ad altri potenziali procedimenti, anche se avviati da una diversa autorità, nazionale o internazionale.

SOFAR ritiene e sostiene fermamente di aver sempre agito nel pieno rispetto del diritto della concorrenza nazionale ed europeo. Ciò nonostante, SOFAR è interessata a proporre i presenti

impegni per garantire la maggior tutela possibile dei consumatori e nello spirito di stabilire un approccio collaborativo e un fruttuoso rapporto con l'Autorità.

Pertanto, e al fine di eliminare ogni preoccupazione circa la conformità delle condotte di SOFAR alla normativa antitrust, SOFAR presenta, ai sensi dell'art. 14 *ter* della legge n. 287/90, la seguente proposta di impegni.

1. RAPPORTI CON I RIVENDITORI

(a) Descrizione del contenuto dell'impegno

SOFAR, entro 20 giorni dalla data di notifica della decisione di accettazione degli impegni, invierà a tutti i rivenditori dei propri prodotti un'apposita comunicazione (**Allegato 1**) per reiterare la loro facoltà di determinare liberamente, **su ogni canale, ivi incluse le piattaforme in linea terze**, i prezzi di rivendita al pubblico dei prodotti SOFAR, sempre garantendo:

- il rispetto dell'immagine dei marchi SOFAR e del valore dei suoi prodotti;
- una corretta e completa informazione a beneficio dei consumatori;
- la corretta gestione dei prodotti per assicurarne l'integrità e l'efficacia.

Una ulteriore dichiarazione relativa alla facoltà di fissare liberamente i prezzi di rivendita al pubblico verrà inoltre inserita in ogni contratto, ove previsto (ad esempio, nei rapporti con le cooperative di farmacie o con la grande distribuzione organizzata), e in ogni copia commissione inviata ai rivenditori e da questi firmata per accettazione.

Inoltre, SOFAR si asterrà dall'effettuare pressioni, dirette (ad esempio, contattare i rivenditori affinché alzino i prezzi o interrompere le forniture) o indirette (ad esempio, offrire sconti o promozioni vincolati al rispetto dei prezzi raccomandati), sui rivenditori per indurli a rispettare i prezzi di listino.

(b) Possibile periodo di validità

Queste misure resteranno in vigore per un periodo di tempo indeterminato.

(c) Idoneità dell'impegno a far venir meno i profili anticoncorrenziali oggetto del procedimento

Il provvedimento di avvio indica come potenzialmente critico il fatto che SOFAR imporrebbe ai rivenditori in linea un prezzo minimo di rivendita per Enterolactis e che ostacolerebbe la commercializzazione di tale prodotto sulle piattaforme in linea come Amazon.

Alla luce delle preoccupazioni dell’Autorità, è chiaro che l’impegno offerto da SOFAR risulta idoneo a far venir meno ogni possibile criticità concorrenziale. Infatti, i rivenditori di prodotti SOFAR saranno liberi di determinare autonomamente i propri prezzi di rivendita al pubblico sia sul canale fisico sia sul canale in linea (attraverso siti proprietari o piattaforme terze), senza alcuna preclusione alla possibilità di vendere i prodotti SOFAR su internet.

2. RAPPORTI CON GLI AGENTI

(a) Descrizione del contenuto dell’impegno

SOFAR, entro 20 giorni dalla data di notifica della decisione di accettazione degli impegni, invierà a tutti i suoi agenti un’apposita comunicazione (**Allegato 2**) per reiterare la facoltà dei rivenditori di determinare liberamente, **su ogni canale, ivi incluse le piattaforme in linea terze**, i propri prezzi di rivendita al pubblico dei prodotti SOFAR.

Inoltre, SOFAR non offrirà ai suoi agenti incentivi (come, ad esempio, maggiorazioni sulle commissioni) in alcun modo connessi al prezzo al dettaglio praticato dai farmacisti.

(b) Possibile periodo di validità

Queste misure resteranno in vigore per un periodo di tempo indeterminato.

(c) Idoneità dell’impegno a far venir meno i profili anticoncorrenziali oggetto del procedimento

Le misure descritte alla lettera (a) sono volte a rafforzare e proteggere la facoltà dei rivenditori di prodotti SOFAR di determinare liberamente i propri prezzi di rivendita su ogni canale. La loro attuazione garantirà infatti un ulteriore presidio contro possibili condotte isolate degli agenti che possano pregiudicare l’attività e gli interessi tanto dei farmacisti quanto di SOFAR.

È dunque evidente che anche queste misure sono del tutto idonee a far venire meno le preoccupazioni manifestate dall’AGCM in sede di apertura del procedimento circa le potenziali restrizioni alle vendite in linea di Enterolactis.

* * *

SOFAR ritiene che l’insieme degli impegni sopra descritti sia in grado di eliminare completamente le presunte condotte anticoncorrenziali descritte nel provvedimento di avvio.

Rimaniamo a disposizione per fornire qualsiasi ulteriore chiarimento sugli impegni proposti e sulla loro idoneità a risolvere i presunti profili anticoncorrenziali oggetto del procedimento.

Cordiali saluti,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'C. Osti'.

Prof. Avv. Cristoforo Osti / Avv. Stefano Candela / Avv. Giacomo Grechi

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'G. Grechi'.

ALLEGATO 1

COMUNICAZIONE PER I RIVENDITORI

A tutti i RIVENDITORI

- via email -

Oggetto: **Comunicazione importante**

Trezzano Rosa, [●] 2021

Egregi Signori,

Sin dal 1968, SOFAR si è sempre contraddistinta per la sua capacità di rispondere al meglio alle scelte terapeutiche dei medici e alle esigenze di automedicazione dei pazienti, offrendo prodotti di elevata qualità, comprovata efficacia e, soprattutto, sempre sicuri per la salute dei pazienti.

In questo contesto, SOFAR è consapevole che l'ottima reputazione di cui godono SOFAR e i suoi prodotti è stata raggiunta anche grazie all'operato dei farmacisti e, in generale, di tutti i rivenditori, che si relazionano direttamente con i consumatori finali e illustrano nel dettaglio e con competenza le caratteristiche dei prodotti SOFAR.

Premesso quanto sopra, con questa comunicazione, SOFAR – che da sempre agisce nel pieno rispetto del diritto della concorrenza nazionale ed europeo – intende reiterare e confermare la Vostra **facoltà di determinare liberamente, su ogni canale di vendita, ivi incluse le piattaforme *online* terze**, i prezzi di rivendita al pubblico dei prodotti SOFAR, sempre garantendo:

- il rispetto dell'immagine dei marchi SOFAR e del valore dei suoi prodotti;
- una corretta e completa informazione a beneficio dei consumatori;
- la corretta gestione dei prodotti per assicurarne l'integrità e l'efficacia.

SOFAR confida che questa comunicazione contribuirà a migliorare i rapporti tra voi e SOFAR a beneficio di tutti i consumatori.

Restiamo a disposizione per qualunque chiarimento in merito.

Con i migliori saluti,

SOFAR S.p.A.

ALLEGATO 2
COMUNICAZIONE PER GLI AGENTI

A tutti gli AGENTI

- via email -

Oggetto: **Comunicazione importante**

Trezzano Rosa, [●] 2021

Gentile [●],

Sin dal 1968, SOFAR si è sempre contraddistinta per la sua capacità di rispondere al meglio alle scelte terapeutiche dei medici e alle esigenze di automedicazione dei pazienti, offrendo prodotti di elevata qualità, comprovata efficacia e, soprattutto, sempre sicuri per la salute dei pazienti.

In questo contesto, SOFAR è consapevole che l'ottima reputazione di cui godono SOFAR e i suoi prodotti è stata raggiunta anche grazie dell'operato dei suoi agenti, che contribuiscono a diffondere presso i rivenditori dei prodotti SOFAR tutte le informazioni necessarie al fine di garantirne la corretta gestione e l'efficacia.

Premesso quanto sopra, con questa comunicazione, SOFAR – che da sempre agisce nel pieno rispetto del diritto della concorrenza nazionale ed europeo – intende reiterare e confermare la **facoltà dei rivenditori di determinare liberamente, su ogni canale, ivi incluse le piattaforme *online* terze**, i propri prezzi di rivendita al pubblico dei prodotti SOFAR.

Una comunicazione in tal senso è già stata inviata a tutti i rivenditori. Di conseguenza, non sarà tollerato alcun comportamento volto ad esercitare pressioni – in maniera diretta o indiretta, anche attraverso concessione di sconti o ulteriori benefici – sul livello dei prezzi liberamente determinati dai rivenditori.

SOFAR confida che questa comunicazione contribuirà a migliorare i rapporti tra voi e SOFAR a beneficio di tutti i consumatori.

Restiamo a disposizione per qualunque chiarimento in merito.

Con i migliori saluti,

SOFAR S.p.A.