



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 settembre 2017;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte III, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Green Network S.p.A. (di seguito anche Green Network o GN) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 3 del Codice del Consumo. Green Network è attiva in Italia nella vendita di energia elettrica e gas naturale. Nell’esercizio 2016 la società Green Network ha realizzato un fatturato pari a circa 700 milioni di euro¹.

¹ Fonte Green Network Bilancio 2016 depositato in data 16 maggio 2017, prot. n. 41209

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente nella richiesta di una commissione di 4 euro al mese per i clienti che scelgano di effettuare il pagamento delle bollette con modalità diverse dalla domiciliazione bancaria, come previsto dalle condizioni generali di contratto, riportate nel sito internet della società².

3. In particolare, il procedimento origina dalla denuncia di un consumatore, pervenuta nel mese di gennaio 2017, il quale ha lamentato che il professionista richiederebbe, alla propria clientela, un sovrapprezzo per l'utilizzo di strumenti di pagamento diversi dal RID, come, ad esempio, in caso di pagamento mediante bollettino postale o bonifico bancario.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 26 aprile 2017 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10720, per possibile violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo.

5. In data 8 maggio 2017, la società Green Network ha esercitato il diritto di accesso agli atti del fascicolo estraendone la relativa copia.

6. In data 16 maggio 2017, il professionista ha risposto alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio del procedimento, svolgendo contestualmente alcune considerazioni difensive.

7. In data 5 giugno 2017, la società Green Network è stata sentita in audizione.

8. In data 22 giugno 2017, il professionista ha presentato una memoria difensiva.

9. In data 13 luglio 2017, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1 del Regolamento.

10. Infine, in data 28 luglio 2017, Green Network ha presentato una memoria finale.

² Rilevazione del 15 marzo 2017 sito. www.greennetwork.it.

2) Le evidenze acquisite

11. Sulla base delle informazioni fornite da Green Network, risulta che la stessa mette a disposizione dei clienti i seguenti strumenti di pagamento: addebito diretto (RID/SSD); bonifico; bollettino; pagamento tramite il sistema "mobile payments you pay mobile" (da ora, "pagamento con applicazione mobile").

12. Nelle condizioni generali di contratto in vigore al 1° gennaio 2017, il professionista ha previsto la possibilità "di addebitare al Cliente i costi relativi ai maggiori oneri connessi con forme di pagamento diverse da SDD (domiciliazione bancaria) nella misura massima di 4 (quattro) Euro a mese".

13. Nel caso in cui il cliente effettui il pagamento della bolletta tramite bonifico o bollettino il professionista ha determinato tale onere nella misura di 2 € a fattura. Ciò è riscontrabile nel plico contrattuale pubblicato sul sito Internet della società (v. art. 10 contratto e scheda di confrontabilità), nel quale è ben definito il costo opzionale di 2€fattura nel caso di scelta del cliente in ordine alla modalità di pagamento mediante bollettino postale o bonifico³.

14. La modifica delle condizioni generali di contratto ha interessato un numero considerevole di consumatori, come risulta dalle tabelle che riportano il numero di transazioni effettuate mediante bonifico o bollettino negli anni antecedenti la modifica delle condizioni generali di contratto e il relativo valore.

Numero delle transazioni e incassi distinti per metodo di pagamento*

2015	Fatture saldate	Tot. incassato
Bonifico	[omissis]	[omissis]
bollettini	[omissis]	[omissis]

2016	Fatture saldate	Tot. incassato
Bonifico	[omissis]	[omissis]
bollettini	[omissis]	[omissis]

2017 I° trim.	Fatture saldate	Tot. incassato
Bonifico	[omissis]	[omissis]
bollettini	[omissis]	[omissis]

³ In relazione alla forma di pagamento con applicazione mobile, alla quale è collegata un pagamento tramite carta di debito o di credito, il professionista non aveva previsto alcun tipo di onere a carico del cliente finale.

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

15. La previsione di tali oneri è stata introdotta da GN solo a partire dal mese di gennaio 2017 - le precedenti condizioni generali di contratto del 15 novembre 2016 non prevedevano alcunché in proposito - e si applica solo ai contratti di fornitura stipulati successivamente alla modifica delle predette "condizioni generali di contratto". In ordine ai contratti stipulati dopo il 2017, ai quali dunque si applica la commissione in parola, GN evidenzia che il primo contratto è stato stipulato in data 13.1.2017 (con prima fatturazione a maggio 2017) ma evidenzia di non aver applicato tale supplemento – avendo sospeso la pratica dopo l'avvio del procedimento - e di aver definitivamente modificato le CGC dal 1° luglio 2017.

16. GN ha comunque rappresentato che tale onere è imputabile all'insieme dei costi sostenuti per la gestione dei pagamenti mediante tali strumenti, tra i quali: spese di gestione della documentazione afferente le modalità di pagamento, costi del personale impiegato, costi dei servizi esterni (call center, numero verde etc.) per fornire assistenza ai clienti che richiedono informazioni di vario genere relative agli strumenti di pagamento prescelti (ad es. mancato arrivo del bollettino, bonifico errato, quantificazione errata etc.), costi di ammortamento dei sistemi informativi.

17. Dal computo di tali voci di costo sostenute nel 2016 in relazione ad ogni segmento di clientela (pagante mediante bonifico ovvero mediante bollettino) risulta che la gestione del segmento di clientela che effettua i pagamenti delle fatture mediante bollettino determina un costo gestionale per GN di [omissis] euro/mese per ciascun cliente; il segmento della clientela che utilizza pagamento mediante SDD genera un costo di [omissis] euro/mese/cliente, mentre il pagamento mediante bonifico un costo di [omissis] euro/mese/mese. Pertanto, i pagamenti realizzati attraverso il bollettino e il bonifico generano maggiori costi per GN rispettivamente di euro [omissis] ed euro [omissis] al mese, rispetto al pagamento con SDD.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

18. Green Network, nell'ambito delle proprie memorie difensive, ha precisato che la previsione di GN in ordine all'onere aggiuntivo si pone perfettamente in linea con la prassi seguita anche dagli altri operatori, differenziandosi tuttavia in ordine all'entità dell'importo che è ben inferiore rispetto a quello previsto ed applicato dagli altri *competitor* ed è finalizzato esclusivamente a coprire una quota parte degli effettivi costi sostenuti dal professionista per la gestione di tali modalità di pagamento.

19. Inoltre, la Società ha evidenziato che il sovrapprezzo di 2 euro richiesto alla clientela non ha mai rappresentato una “fonte di margine” per la Società, ma solo una parziale copertura dei costi derivanti dalla gestione connessa alle modalità di pagamento diverse dalla domiciliazione bancaria e pertanto appare dunque del tutto giustificato l'importo di 2 euro richiesto su un bimestre ai clienti che optino per il pagamento mediante bollettino e/o bonifico, trattandosi di importo ben inferiore ai sovraccosti che tale scelta del consumatore determina per GN.

20. Green Network ha poi affermato che il corrispettivo previsto per il “pagamento con bollettino” non è mai stato applicato ai clienti, posto che la modifica delle CGC è stata introdotta nel mese di gennaio 2017 e quindi eliminata a partire dal 1° luglio 2017 e che non è stata emessa alcuna fattura con il “supplemento” relativo all'utilizzo di una modalità di pagamento diversa dalla domiciliazione bancaria. Pertanto la condotta contestata non ha prodotto alcun pregiudizio nella sfera giuridica dei clienti-consumatori, né ha determinato alcun beneficio per GN.

21. Il professionista ha inoltre sottolineato il fatto che il comportamento di Green Network sia in linea con la *ratio* dell'art. 62 del Codice Consumo, laddove espressamente prevede che “... i professionisti non possono imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, ... nei casi espressamente stabiliti, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista”. Pertanto, alla luce dei chiarimenti forniti, la società ritiene infondata la censura, relativa alla presunta violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo, di cui alla comunicazione di avvio del procedimento.

22. Da ultimo, nell'ambito della memoria finale sopra citata, Green Network ha fatto presente che, a far data dal 1° luglio 2017, la condotta contestata è completamente cessata. Infatti, la società ha modificato le condizioni generali di contratto prevedendo che “è facoltà del fornitore applicare un bonus in bolletta se viene scelto e attivato il servizio di addebito diretto su conto corrente bancario nella misura massima di 4 (quattro) euro al mese”.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

23. Poiché la condotta oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 3 agosto 2017 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art.

27, comma 6, del Codice del Consumo.

24. Con parere pervenuto in data 11 agosto 2017, la suddetta Autorità ha limitato le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere la pratica commerciale a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica, esprimendo il proprio parere nel senso che, nel caso di specie, il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto della richiesta di parere.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

25. La condotta oggetto di valutazione riguarda la modifica delle CGC con la previsione della facoltà di richiedere un addebito fino a 4 euro ai clienti che hanno scelto forme di pagamento diverse dalla domiciliazione bancaria e la specifica richiesta di un sovrapprezzo pari a 2 euro mensili, in capo ai clienti che avevano scelto di pagare le bollette relative ai consumi di energia elettrica o gas, con modalità o strumenti diversi dalla domiciliazione bancaria.

26. Preliminarmente, si osserva che, sotto il profilo normativo, il legislatore italiano ha introdotto nel Codice del Consumo una norma che vieta l'applicazione di commissioni per l'utilizzo di strumenti di pagamento; tale scelta deriva dalla necessità di creare un raccordo con le previsioni - espressamente richiamate - contenute nell'art. 3, comma 4, del Decreto Legislativo n. 11/2010 di attuazione della Direttiva 2007/64/CE⁴ relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che prevede, all'articolo 3, comma 4, che *“Il beneficiario⁵ non può applicare spese al pagatore⁶ per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento”*.

27. Questa previsione comporta il divieto per il “venditore” di qualsiasi prodotto (il professionista che opera in un settore diverso da quello finanziario-creditizio) di imporre spese all'acquirente (il consumatore) per l'utilizzo di un determinato mezzo di pagamento, quale ad esempio, nel caso di specie, il bollettino postale o bonifico.

⁴La Direttiva 2007/64/CE è stata abrogata dalla Direttiva UE 2015/2366, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, il cui termine di attuazione, da parte degli Stati membri, è previsto entro il 13 gennaio 2018.

⁵ L'art. 1, lett. f., del d.lgs. n. 11/2010 definisce come “il soggetto previsto quale destinatario dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento”.

⁶ L'art. 1, lett. e, del d.lgs. n. 11/2010 definisce come “il soggetto titolare di un conto di pagamento ovvero in mancanza di conto, il soggetto che impartisce un ordine di pagamento”.

28. Al riguardo, si evidenzia che la Direttiva 2011/83/UE, sui diritti dei consumatori, al considerando 54 recita: *“Ai sensi dell’articolo 52, paragrafo 3, della direttiva 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (1), gli Stati membri dovrebbero essere in grado di vietare o limitare il diritto dei professionisti di imporre costi ai consumatori tenendo conto della necessità di incoraggiare la concorrenza e di promuovere l’uso di strumenti di pagamento efficaci. Ai professionisti dovrebbe in ogni caso essere vietato di imporre ai consumatori commissioni che superano il costo sostenuto dal professionista per l’uso di un dato mezzo di pagamento”*.

29. A livello nazionale, l’art. 62 del Codice del Consumo, oltre a prevedere il divieto per i professionisti di imporre ai consumatori un supplemento in relazione all’uso di determinati strumenti di pagamento, limita la possibilità di addebitare ai consumatori le spese sostenute dal professionista ai soli casi espressamente previsti. Allo stato, tuttavia, in assenza di una specificazione di tali casi, si deve ritenere che il divieto in questione valga nei confronti di tutti i soggetti e per tutti gli strumenti di pagamento.

30. Ciò premesso, si ritiene che la condotta posta in essere da Green Network configuri una violazione dell’art. 62 del Codice del Consumo, nella misura in cui il professionista stesso ha previsto – modificando le CGC per i contratti stipulati a partire dal 1° gennaio 2017 – e richiesto ai consumatori un supplemento economico, nel caso di utilizzo di strumenti di pagamento diversi dalla domiciliazione bancaria per il pagamento dei documenti di fatturazione. In particolare, dalle evidenze acquisite la Società ha previsto un sovrapprezzo di 2 euro per le modalità di pagamento diverse dalla domiciliazione bancaria ed in particolare per i clienti che optino per il pagamento delle bollette mediante bollettino e/o bonifico.

31. Il professionista, nel corso del procedimento, ha argomentato, fornendo dati e documentazione a supporto, come il sovrapprezzo in questione non rappresenti una fonte di margine per la Società, ma consenta solo parzialmente la copertura dei costi di gestione dei pagamenti effettuati tramite bollettino postale o bonifico.

32. Tali argomenti non appaiono tuttavia assumere rilievo significativo ai fini del presente procedimento, alla luce del dettato della norma, l’art. 62 del Codice del Consumo, che, come sopra esposto, non ammette deroghe espresse al divieto ivi previsto.

33. In merito si osserva, innanzitutto, come, in base a quanto previsto dalla stessa norma, il costo di gestione dei pagamenti effettuati con i vari strumenti

di pagamento a disposizione dei consumatori non possa essere ribaltato dall'impresa sul cliente. Peraltro, il professionista non contesta la circostanza rilevata in sede di avvio che il sovrapprezzo costituisca una spesa connessa allo strumento di pagamento, ma giustifica la presenza dello stesso come parziale copertura dei costi derivanti dalla gestione connessa alle modalità di pagamento diverse dalla domiciliazione bancaria. E' irrilevante, ai fini dell'applicazione del divieto, se tale importo corrisponda o meno al costo del servizio di pagamento, in quanto è insito nella *ratio* della norma, così come adottata dal legislatore italiano, che nessun addebito ulteriore possa comunque essere giustificato e ricollegato all'utilizzo di uno strumento di pagamento, come nel caso di specie. Al riguardo, si rileva che la commissione applicata per i pagamenti tramite bollettino o bonifico è comunque ricollegabile all'utilizzo di detti strumenti di pagamento ed è irrilevante la circostanza che il professionista non abbia dei ritorni economici da tale commissione, posto il divieto assoluto di un tale sovrapprezzo.

34. Anche la circostanza che il professionista privilegi la domiciliazione bancaria, quale strumento di tutela del rischio del credito, non appare giustificare l'imposizione di un onere aggiuntivo per i consumatori che scelgano di effettuare il pagamento con bollettino postale o bonifico, in quanto il dettato dell'art. 62 del Codice del Consumo non lo consente, posto che, per tale scopo, le condizioni generali di contratto prevedono la voce "deposito cauzionale".

35. Non assume parimenti rilievo, ai fini del rispetto della norma in esame, la circostanza che il *surcharge* sia stato applicato da Green Network in un'ottica di massima trasparenza nei confronti del cliente in quanto previsto espressamente dalle Condizioni Generali di Contratto, posto che il procedimento non ha ad oggetto la contestazione di una omissione informativa, bensì la mera elusione di un divieto di applicazione di spese aggiuntive in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento.

36. Risulta irrilevante, poi, ai fini della illiceità della condotta la circostanza che detta commissione non sia stata concretamente addebitata ai consumatori, nella misura in cui il professionista ha modificato in tal senso le condizioni generali di contratto e stipulato numerosi contratti contenenti le predette condizioni. Tale specifica condotta risulta già integrare il divieto dell'art. 62 del Codice del Consumo che appunto vieta di imporre ai consumatori spese per l'utilizzo di strumenti di pagamento, non richiedendo per il concretizzarsi della fattispecie anche la prova che si sia arrecato un danno attuale per i consumatori. Peraltro, il mancato addebito in concreto

della commissione ai consumatori può essere considerato una diretta conseguenza della previsione contrattuale che ha di fatto orientato la scelta dei consumatori verso la soluzione di pagamento per loro meno onerosa.

37. In conclusione, l'applicazione di un sovrapprezzo che Green Network ha imposto al consumatore fino al mese di luglio 2017 (data di cessazione della condotta), risulta, in modo inequivocabile, collegato al costo di alcuni strumenti di pagamento, in violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

38. In base al combinato disposto degli artt. 60, comma 3, e 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la condotta posta in essere in violazione del medesimo codice, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

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

40. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione del professionista che, in base all'ultimo bilancio disponibile, si può ritenere un'importante impresa nel settore della fornitura dei servizi di energia elettrica e gas.

41. Si tiene, altresì, conto nel valutare il comportamento del professionista del fatto che quest'ultimo, nel corso del presente procedimento, ha cessato di porre in essere la condotta oggetto di contestazione e specificatamente che la commissione non sia mai stata applicata ai consumatori.

42. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, la condotta è stata posta in essere dal mese di gennaio 2017 fino al mese di luglio 2017 (data di cessazione della condotta).

43. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Green Network S.p.A. nella misura di 15.000 €(quindicimila euro).

44. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza aggravante in quanto il professionista risulta essere già stato

destinatario di altri provvedimenti in violazione delle norme del Codice del Consumo⁷, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 20.000 €(ventimila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta in esame risulta in violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) che la condotta descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Green Network S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo, e ne vieta la continuazione;

b) di irrogare alla società Green Network S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 20.000 €(ventimila euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

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

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la

⁷ Cfr. Provv. n. 25708 dell'11 novembre 2015.

sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Annalisa Rocchietti

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella