

## **PS11581 - GRUPPO AF-OFFERTE COMMERCIALI SCORRETTE**

Provvedimento n. 28339

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 1° settembre 2020;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

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

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento del 14 gennaio 2020, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede della società Gruppo AF S.r.l.;

VISTA la Comunicazione sull'interpretazione dell'articolo 103 del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, così come modificato dall'articolo 37 del decreto legge 8 aprile 2020, n. 23, approvata dal Collegio dell'Autorità nelle sedute del 1° e del 10 aprile 2020 e pubblicata sul sito *internet* dell'Autorità;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

**1.** La società Gruppo AF S.r.l. (di seguito anche la Società), in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo. La Società opera in Italia nel settore della vendita di prodotti per l'efficientamento energetico e ha realizzato, al 31 dicembre 2018, un fatturato pari a 2.383.000 euro<sup>1</sup>.

**2.** Adiconsum Sardegna (di seguito anche Adiconsum), Associazione di consumatori, in qualità di segnalante.

### **II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO**

**3.** Il procedimento concerne le informazioni fornite dal professionista in ordine alla propria offerta commerciale, consistente nella vendita di un pacchetto di prodotti per l'efficientamento energetico, quali: impianti di risparmio energetico, kit domotici, kit di monitoraggio, kit *energy sharing*, oltre ad altri beni (piani di cottura, pentole, *chiller* e pompe di calore), e nella fornitura di un quantitativo di energia elettrica e/o gas "a costo zero" per 20 anni, ad un prezzo che varia tra i 20.000,00 e i 30.000,00 euro, offrendo, a tal fine, la possibilità di concludere un contratto di finanziamento.

**4.** Nelle segnalazioni inviate dall'associazione Adiconsum, quest'ultima ha evidenziato che la Società, a mezzo della propria pagina *Facebook* e in sede di presentazione dell'offerta a domicilio, avrebbe rappresentato che l'energia sarebbe proveniente da fonti rinnovabili; inoltre avrebbe affermato che con la sottoscrizione dell'offerta i consumatori non avrebbero dovuto più sostenere i costi per la fornitura di energia elettrica e gas per i successivi 20 anni, grazie al servizio esclusivo "*Bollette Zero*", con la possibilità di godere di uno sgravio fiscale del 65% derivante dall'efficientamento energetico, ottenendo uno sconto ulteriore in caso di trasmissione alla Società di dieci nominativi di persone potenzialmente interessate ad aderire alla medesima offerta.

**5.** L'associazione segnalante ha fatto presente che la Società avrebbe proposto alla propria clientela la sottoscrizione di un contratto di appalto, denominato "*Efficientamento Energy Sharing*", avente ad oggetto la fornitura e "*messa in esercizio*" di energia, nonché la vendita di una serie di beni accessori finalizzati all'ottenimento dell'efficientamento energetico, senza stabilire né da quale momento decorre il termine di 14 giorni per esercitare il diritto di ripensamento, né l'indirizzo presso il quale inviare la comunicazione di recesso, né tanto meno gli eventuali oneri previsti ai fini dell'esercizio del diritto di ripensamento.

**6.** Infine, Adiconsum ha rilevato che nei moduli contrattuali era previsto a carico del cliente il pagamento del 15% del prezzo complessivo dell'offerta, in caso di sopravvenuta impossibilità di esecuzione del contratto per cause non imputabili ad alcuna delle parti. Inoltre, era previsto che il foro competente, in caso di controversie, fosse quello della parte venditrice, giustificando tale previsione con un presunto vantaggio per il consumatore, in termini di una presunta riduzione del prezzo finale.

---

<sup>1</sup> [Cfr. ultimo bilancio depositato, allegato alla memoria del 28 febbraio 2020, prot. n. 23490.]

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

#### **1) L'iter del procedimento**

**7.** In relazione alle pratiche commerciali sopra descritte, in data 14 gennaio 2020, è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio PS11581 nei confronti della società Gruppo AF S.r.l., per presunta violazione del Codice del Consumo.

**8.** In tale sede veniva ipotizzata l'ingannevolezza della pratica commerciale, in violazione degli artt. 20, 21, co. 1, lettera f), del Codice del Consumo, per la diffusione di informazioni ambigue e non veritiere in ordine all'identità del professionista e alle eventuali affiliazioni o collegamenti con altre imprese del settore. In particolare, si contestava la diffusione da parte della società Gruppo AF S.r.l. di informazioni ingannevoli in merito alla propria identità attraverso l'improprio sfruttamento della qualifica di ESCo Energy Service Company, servendosi della credibilità ad essa riconosciuta, al fine di ingenerare nel consumatore un affidamento circa le proprie qualità e indurlo ad assumere una decisione commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

**9.** Inoltre, veniva ipotizzata una violazione degli artt. 20, 21, co. 1, lettera b) e d) e 22, co. 2, del Codice del Consumo per la diffusione di informazioni non veritiere, ingannevoli e confusorie, in merito alle caratteristiche, alla convenienza economica dell'offerta, al prezzo, nonché ai vantaggi economici derivanti dalla stessa. Nello specifico, la condotta relativa alla pubblicizzazione dell'offerta "a costo zero" sembrava presentare significativi profili di decettività nella misura in cui enfatizzava la possibilità di realizzare un beneficio economico, consistente nella possibilità di godere della fornitura di energia elettrica e/o gas "a costo zero" e nel conseguimento di ulteriori e non ben specificati vantaggi economici offerti dal professionista, laddove, viceversa, l'offerta prevedeva immediati ed ingenti esborsi da parte del consumatore. Dalle segnalazioni emergeva infatti che il corrispettivo per l'energia elettrica e per i beni di domotica rientranti nel "pacchetto" era pagato tramite le rate del finanziamento o dall'esborso sostenuto dal consumatore.

**10.** Veniva altresì contestata la violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo per l'indebito condizionamento e per gli ostacoli imposti dalla Società al consumatore qualora quest'ultimo avesse inteso esercitare i propri diritti contrattuali. Ciò imponendo il pagamento di una penale, pari al 15% del prezzo complessivo dell'opera, in caso di impossibilità sopravvenuta di eseguire il contratto per causa non imputabile a nessuna delle parti, costringendo altresì il consumatore ad accettare, quale foro competente per la risoluzione delle controversie, quello della parte venditrice, in forza di una presunta concordata riduzione del prezzo.

**11.** Infine, veniva ipotizzata la violazione degli obblighi informativi previsti dagli artt. 49 e 52 e seguenti del Codice del Consumo per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali, con particolare riferimento al prezzo e al diritto di recesso, in quanto non sarebbero state definite le modalità e i tempi per esercitare tale diritto.

**12.** In data 16 gennaio 2020, veniva svolto presso la sede della società Gruppo AF S.r.l. l'accertamento ispettivo deliberato dall'Autorità in data 14 gennaio 2020.

**13.** In data 13 febbraio 2020, veniva svolta l'audizione dei rappresentanti della società Gruppo AF S.r.l., i quali ottenevano, altresì, accesso agli atti del fascicolo.

**14.** In data 28 febbraio 2020, la Società presentava una memoria difensiva ed rispondeva alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio. Nel medesimo documento, la Società presentava, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, una proposta di impegni volta a rimuovere i profili di illiceità della condotta oggetto di contestazione.

**15.** In data 12 maggio 2020, veniva comunicata, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, successivamente prorogata con comunicazione inviata alle stesse in data 3 giugno 2020.

**16.** In data 14 maggio 2020, Adiconsum esercitava, in via telematica, il diritto di accesso agli atti del fascicolo, acquisendo copia dei documenti accessibili e, in data 29 maggio 2020, inviava una memoria conclusiva.

**17.** In data 3 giugno 2020, la società Gruppo AF S.r.l. esercitava, in via telematica, il diritto di accesso agli atti e in data 8 giugno 2020 depositava la propria memoria conclusiva.

#### **2) Le evidenze acquisite**

**18.** La società Gruppo AF S.r.l., costituita nel 2013, utilizza i due marchi "Energy Distribution Sharing" e "Energy Distribution" nell'ambito della propria attività promozionale.

**19.** La Società, inizialmente, commercializzava e installava impianti, apparecchiature e sistemi mirati all'efficientamento e al risparmio energetico degli edifici, con particolare attenzione all'utilizzo delle fonti rinnovabili. A seguito dei molteplici cambiamenti del mercato interessato, negli ultimi tre anni la Società ha strutturato la propria strategia commerciale mirando a fornire ai propri clienti un servizio più ampio.

**20.** In particolare, la Società fornisce ed installa apparecchiature di ultima generazione quali: pompe di calore aria-aria; pompe di calore aria-acqua per la climatizzazione invernale e/o estiva e acqua calda sanitaria; caldaie a condensazione; impianti solari fotovoltaici; sistemi c.d. di *Building Automation* (domotica), che consentono la gestione degli impianti da remoto.

**21.** Le modalità di promozione dell'offerta poste in essere da parte della Società, sono le seguenti:

- pubblicizzazione sul canale *Facebook*, attraverso il quale vengono acquisiti contatti di persone interessate a fissare un primo appuntamento;

- passaparola fra i clienti soddisfatti e nuovi contatti da loro presentati (questa modalità è divenuta sostanzialmente la principale forma di promozione aziendale).

**22.** Con riferimento alle modalità di acquisizione di nuova clientela, una volta pervenuta alla Società una richiesta di appuntamento (sia tramite canale telematico, che tramite passaparola), il potenziale cliente viene contattato telefonicamente dalla Società stessa per concordare un incontro con un consulente e per fornirgli le prime informazioni generali sul progetto.

**23.** Nel corso del primo appuntamento il consulente della Società illustra l'offerta commerciale al cliente, al quale viene sottoposta la sottoscrizione della richiesta di studio di fattibilità, nonché il consenso al trattamento dei dati personali.

**24.** Gruppo AF S.r.l. vende ed installa impianti e/o apparecchiature per l'efficientamento energetico, riconsuendo, a titolo accessorio, alcuni bonus e premialità.

**25.** Il rapporto con il cliente, infatti, si instaura mediante due distinti contratti: il primo, quello di appalto, dove è indicato il valore economico del progetto offerto, che costituisce la sostanza dell'intervento e la base della relativa fatturazione, dove sono indicate inoltre tutte le forniture, le installazioni e le lavorazioni connesse da effettuare; il secondo, quello del Bonus Energia, dove è indicato il quantitativo di energia (quasi sempre energia elettrica) che il professionista offre al cliente a titolo gratuito sotto forma di Bonus.

**26.** A tale fine, la società Gruppo AF S.r.l. si è avvalsa in passato di Ecologicamente Energia S.p.A., quale fornitore di energia per i propri clienti, che aveva la qualifica di *Energy Service Company* (c.d. ESCo). Dopo alcuni mesi tale rapporto di collaborazione è cessato. A fronte di ciò, a far data dal mese di marzo 2018, la Società, al fine di continuare a garantire al cliente il Bonus Energia, ha provveduto ad intestare a proprio nome i contatori delle singole utenze private e pagato direttamente i relativi consumi fino al raggiungimento della quota di Bonus garantita, secondo quanto previsto dal contratto<sup>2</sup>.

**27.** Il servizio proposto ai clienti è sostanzialmente basato sulle agevolazioni fiscali vigenti in merito alla sostituzione e/o all'efficientamento degli impianti esistenti negli immobili residenziali. Sono inoltre previste altre agevolazioni, sotto forma di bonus e premialità, riconosciute ai clienti che segnalano potenziali nuovi soggetti interessati alla proposta commerciale del Gruppo AF S.r.l.<sup>3</sup>.

**28.** Quale ulteriore strumento di leva commerciale la Società accorda ai propri clienti un ulteriore Bonus di ingresso al progetto, ovvero il rimborso della prima annualità del piano di ammortamento del finanziamento sottoscritto dal cliente<sup>4</sup>.

**29.** I contratti sottoscritti nel periodo 2018-2019 ammontano complessivamente a [omissis], così ripartiti:

- anno 2018: [omissis] contratti<sup>5</sup>;

- anno 2019: [omissis] contratti<sup>6</sup>.

**30.** Le richieste di recesso ricevute dalla Società nello stesso periodo di tempo sono state 4, tutte accolte. Risulta, inoltre, che in tutti i casi di recesso, anche tardivo rispetto ai termini di legge, Gruppo AF S.r.l. non ha mai applicato alcuna penale nei confronti del cliente<sup>7</sup>.

**31.** Nei casi in cui si sono verificati dei ritardi nell'installazione degli impianti, contestati dai consumatori, questi ultimi sono stati compensati da prodotti omaggio<sup>8</sup>. Sulla base della documentazione ispettiva, risulta che gli unici reclami ricevuti dalla Società sono stati presentati da Adiconsum Sardegna<sup>9</sup>.

**32.** Con riferimento all'informativa resa ai consumatori, risulta che l'articolo 9 ("Rinuncia e Penali") delle Condizioni generali di contratto prevede una penale in caso di "impossibilità di esecuzione dei lavori per cause non imputabili ad alcuna delle parti". La Società ha rappresentato che tale clausola, tuttavia, non risulta essere mai stata applicata ad alcun cliente.

### **3) Gli impegni presentati dalla Parte**

**33.** In data 28 febbraio 2020, Gruppo AF S.r.l. ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono:

---

<sup>2</sup> [Il Gruppo AF S.r.l. non ha mai fatto pagare ad alcun cliente l'eventuale eccedenza di consumo. Se un cliente ha come bonus 2.000 kWh/annui per dieci anni, ovvero 20.000 kWh complessivi, laddove abbia raggiunto detta soglia all'ottavo anno, il bonus sarà ovviamente saturato e pertanto il relativo POD nuovamente volturato a favore del cliente; quanto detto verrà effettuato tenendo sempre informato il cliente sull'andamento dei consumi e ogni passaggio sarà necessariamente convenuto congiuntamente.]

<sup>3</sup> [Nel biennio 2018-2019, oltre l'80% dei contratti complessivi [omissis] (sono stati acquisiti tramite il passaparola dei clienti. (Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.)]

<sup>4</sup> [Cfr. dichiarazione del rappresentante legale della società nel verbale dell'accertamento ispettivo.]

<sup>5</sup> [Cfr. file excel denominato Rimborso pratiche in cartella 2018 del fascicolo ispettivo]

<sup>6</sup> [Cfr. file excel denominato Rimborso pratiche in cartella 2019 del fascicolo ispettivo.]

<sup>7</sup> [Cfr. cartelle pratiche 2017 – 2018 – 2019 in fascicolo ispettivo.]

<sup>8</sup> [Cfr. a titolo di esempio scambio di mail in reclamo cliente in cartella 2017 del fascicolo ispettivo.]

<sup>9</sup> [Cfr. cartella Adiconsum in fascicolo ispettivo.]

**i) Modifica dell'articolo 9 delle Condizioni generali di contratto, relativo al recesso dal contratto di appalto:**

L'articolo 9) - *RINUNCIA E PENALI*, delle Condizioni generali di contratto, sopra richiamato, è stato modificato come segue:

"9 *RINUNCIA E PENALI*

*Il Cliente ha diritto, ai sensi dell'articolo 52 del Codice del Consumo come modificato dal Decreto Legislativo n. 21/2014, di recedere dall'avvio pratica senza penalità e senza specificare il motivo, entro il termine di 14 (quattordici) giorni a partire dalla data di conclusione del contratto mediante l'invio di comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento presso la sede legale della GRUPPO AF S.r.l..*

*Ai sensi dell'articolo 55 del Codice del Consumo come modificato dal Decreto Legislativo n.21/2014, con la ricezione da parte di GRUPPO AF S.r.l. della comunicazione di recesso inviata dall'Acquirente, le parti sono sollevate dalle rispettive obbligazioni. GRUPPO AF S.r.l. si impegna a ritirare la domanda di finanziamento.*

*Il cliente autorizza la GRUPPO AF S.r.l. ad adempiere ai suoi obblighi contrattuali durante il periodo di recesso. In caso di recesso unilaterale da parte del cliente successivamente ai termini previsti dall'articolo 52 Codice del Consumo alla venditrice spetteranno tutte le somme dovute in base allo stato di avanzamento dei lavori, facendo riferimento all'esatto stato dei lavori al momento del recesso.*

*In aggiunta alle somme dovute e calcolate come in precedenza specificato, sarà sempre in ogni caso dovuta, a titolo di mancato guadagno, una somma pari al 10% degli importi dei residui interventi non eseguiti."*

**ii) Claim "Costo Zero":**

La Società, pur facendo presente che nei documenti contrattuali dell'Azienda non risulta indicata alcuna formula riferita al cosiddetto "costo zero" e che tale dizione potrebbe essere stata indicata occasionalmente in alcune pubblicità, si impegna ad eliminare tale "claim" laddove, eventualmente, ancora presente nei messaggi pubblicitari.

**iii) Foro competente:**

In merito al foro competente la Società si impegna a modificare l'articolo articolo 11 ovvero ad assegnare la competenza territoriale al foro del luogo di residenza o di domicilio del consumatore.

**iv) Modifica del Contratto relativo al Bonus Energia**

La Società si impegna a modificare alcuni passaggi, indicati nel retro del contratto, relativi al "Bonus Energia", che potrebbero risultare poco chiari o di non agevole lettura, offrendosi di emendare il testo nel modo di seguito riportato:

*"GRUPPO AF S.r.l. si obbliga, a fornire al Cliente il numero di kWh indicati sul fronte del presente contratto, tramite acquisizione di energia elettrica presso trader di propria fiducia per la durata complessiva di 10 (dieci) anni, con la fornitura denominata "10 anni". Detta Formula comprende la fornitura come bonus dei kWh inclusi nel presente contratto per 10 (dieci) anni.*

*GRUPPO AF S.r.l. entro 3 (tre) mesi dalla data di pagamento da parte del Cliente delle somme previste nel Contratto di Appalto (di cui il presente contratto costituisce un accessorio che ha la sola finalità di regolare le modalità di erogazione del bonus concesso) e dal ricevimento della documentazione necessaria da parte del Cliente, provvederà a dar corso all'erogazione del bonus. Tale erogazione potrà avvenire solamente se il Cliente acconsente a far migrare il proprio POD verso uno dei fornitori indicati da GRUPPO AF S.r.l.. L'erogazione del bonus potrà avvenire secondo due modalità alternative tra loro: 1) tramite voltura del contatore dell'utenza del Cliente a favore di GRUPPO AF S.r.l. che ne diventerà titolare ai soli fini dell'erogazione del bonus concesso e ne sosterrà le spese solo fino alla concorrenza della quota di bonus prevista a contratto, oppure, 2) nel caso in cui il Cliente scelga di rimanere intestatario del POD, mediante semplice ricevimento periodico di quota parte di bollette annuali già pagate da parte di GRUPPO AF S.r.l. nei confronti del fornitore scelto".*

**IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**34.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di comunicazione, in data 10 giugno 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**35.** In data 10 luglio 2020, la suddetta Autorità ha trasmesso il proprio parere affermando che, essendo *internet* una rete di comunicazione globale, è in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte a influenzarne il comportamento. Con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori i quali, sulla base delle informazioni contenute nel sito del professionista e sulle pagine *Facebook* dello stesso, potrebbero essere stati indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on line*.

**V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

**36.** Le misure proposte a titolo di impegni da parte del professionista risultano idonee a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 14 gennaio 2020.

Nel complesso, infatti, gli impegni appaiono idonei a fornire ai consumatori un quadro informativo corretto e trasparente relativamente alle caratteristiche dell'offerta, al bonus offerto e, conseguentemente, alla convenienza complessiva della proposta commerciale, permettendo al consumatore di effettuare una scelta consapevole tra le diverse alternative offerte dal mercato.

Inoltre, gli impegni relativi alle modifiche contrattuali apportate dal professionista, appaiono in grado di consentire al consumatore di conoscere ed esercitare i propri diritti in caso di recesso e/o di eventuale controversia.

**37.** Infatti, per quanto riguarda la penale prevista dal contratto, che nella formulazione precedente alla presentazione degli impegni era posta in capo al consumatore in caso di impossibilità sopravvenuta per causa non imputabile ad alcuna delle parti, in misura pari al 15% del prezzo complessivo dell'opera, si evidenzia che la stessa è stata eliminata.

**38.** Allo stato permane la previsione di una penale dovuta dal consumatore solo nel caso in cui quest'ultimo receda dal contratto successivamente ai termini previsti dall'articolo 52 del Codice del Consumo, ovvero quando il contratto ha già avuto un principio di esecuzione, a titolo di ristoro del mancato guadagno del professionista.

**39.** Anche le altre clausole contrattuali che presentavano rilievi di non conformità alle norme dettate dal Codice del Consumo applicabili ai contratti conclusi fuori dai locali commerciali, a seguito degli impegni presentati da Gruppo AF S.r.l., sono state modificate e i profili oggetto di contestazione sono stati rimossi.

**40.** Le misure proposte, pertanto, comportano la sostanziale modifica delle clausole relative ai termini per il recesso e al foro competente, in conformità alle norme dettate in materia dal Codice del Consumo.

**41.** Nel complesso, le misure proposte risultano idonee a fornire ai consumatori un quadro informativo corretto e trasparente relativamente alle caratteristiche dell'offerta e alle modalità di erogazione del bonus, ai termini per l'esercizio del diritto di recesso e al foro competente in caso di controversie, che appaiono in grado di consentire ai consumatori di comprendere ed esercitare i propri diritti contrattuali, permettendo agli stessi di effettuare una scelta maggiormente consapevole tra le diverse alternative offerte.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da Gruppo AF S.r.l., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di illiceità delle condotte oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Gruppo AF S.r.l.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Gruppo AF S.r.l., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in via definitiva in data 28 febbraio 2020, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Gruppo AF S.r.l., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera 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.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

**ALLEGATO 1**

## **DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento n. PS11581 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 18 gennaio 2020 e avente ad oggetto le condotte di Gruppo AF S.r.l. in fase di promozione e vendita di beni e servizi connessi all'efficientamento energetico, Gruppo AF S.r.l., ai sensi e per gli effetti dell'articolo 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:

### **i) Modifica dell'articolo 9 relativo al recesso dal contratto di appalto:**

articolo 9) - RINUNCIA E PENALI

9 RINUNCIA E PENALI

Il Cliente ha diritto, ai sensi dell'articolo 52 del Codice del Consumo come modificato dal Decreto Legislativo n. 21/2014, di recedere dall'avvio pratica senza penalità e senza specificare il motivo, entro il termine di 14 (quattordici) giorni a partire dalla data di conclusione del contratto mediante l'invio di comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento presso la sede legale della GRUPPO AF S.r.l.. Ai sensi dell'articolo 55 del Codice del Consumo come modificato dal Decreto Legislativo n.21/2014, con la ricezione da parte di GRUPPO AF S.r.l. della comunicazione di recesso inviata dall'Acquirente, le parti sono sollevate dalle rispettive obbligazioni. GRUPPO AF S.r.l. si impegna a ritirare la domanda di finanziamento. Il cliente autorizza la GRUPPO AF S.r.l. ad adempiere ai suoi obblighi contrattuali durante il periodo di recesso. In caso di recesso unilaterale da parte del cliente successivamente ai termini previsti dall'articolo 52 Codice del Consumo alla venditrice spetteranno tutte le somme dovute in base allo stato di avanzamento dei lavori, facendo riferimento all'esatto stato dei lavori al momento del recesso. In aggiunta alle somme dovute e calcolate come in precedenza specificato, sarà sempre in ogni caso dovuta, a titolo di mancato guadagno, una somma pari al 10% degli importi dei residui interventi non eseguiti.

### **ii) Claim "Costo Zero"**

La società si impegna ad eliminare tale "claim" laddove, eventualmente, ancora presente nei messaggi pubblicitari.

### **iii) Foro competente**

In merito al foro competente la società si impegna a modificare l'articolo in questione (articolo 11) ovvero **assegnare la competenza territoriale al foro del luogo di residenza o di domicilio del consumatore.**

### **iv) Modifica del retro del Contratto relativo al Bonus Energia**

La società si impegna di modificare alcuni passaggi nel retro del contratto relativo al Bonus Energia, che potrebbero risultare poco chiari o di non agevole lettura; la società ha formalizzato la modifica del testo il cui contenuto è qui di seguito riportato:

*GRUPPO AF S.r.l. si obbliga, a fornire al Cliente il numero di kWh indicati sul fronte del presente contratto, tramite acquisizione di energia elettrica presso trader di propria fiducia per la durata complessiva di 10 (dieci) anni, con la fornitura denominata "10 anni". Detta Formula comprende la fornitura come bonus dei kWh inclusi nel presente contratto per 10 (dieci) anni.*

*GRUPPO AF S.r.l. entro 3 (tre) mesi dalla data di pagamento da parte del Cliente delle somme previste nel Contratto di Appalto (di cui il presente contratto costituisce un accessorio che ha la sola finalità di regolare le modalità di erogazione del bonus concesso) e dal ricevimento della documentazione necessaria da parte del Cliente, provvederà a dar corso all'erogazione del bonus. Tale erogazione potrà avvenire solamente se il Cliente acconsente a far migrare il proprio POD verso uno dei fornitori indicati da GRUPPO AF S.r.l.. L'erogazione del bonus potrà avvenire secondo due modalità alternative tra loro: 1) tramite voltura del contatore dell'utenza del Cliente a favore di GRUPPO AF S.r.l. che ne diventerà titolare ai soli fini dell'erogazione del bonus concesso e ne sosterrà le spese solo fino al concorrimiento della quota di bonus prevista a contratto oppure; 2) nel caso in cui il Cliente scelga di rimanere intestatario del POD, mediante semplice ricevimento periodico di quota parte di bollette annuali già pagate da parte di GRUPPO AF S.r.l. nei confronti del fornitore scelto.*