

PS11851 - WEKIWI-OFFERTE COMMERCIALI

Provvedimento n. 29779

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO NELLA SUA ADUNANZA del 13 luglio 2021;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, 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;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 20 novembre 2020, con la quale la società Wekiwi S.r.l. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 18 marzo 2021;

VISTI i propri provvedimenti del 12 gennaio, 30 marzo e 18 maggio 2021, con i quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie nonché per la valutazione degli impegni;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Wekiwi S.r.l. (di seguito "Wekiwi" o "la società") in qualità di Professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società opera nel settore della fornitura di energia elettrica e gas naturale.

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

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento ha ad oggetto le modalità di rappresentazione delle condizioni economiche di fornitura dei servizi di energia elettrica e/o gas nell'ambito delle condizioni contrattuali (CTE e CGF), negli *script* di vendita, nel materiale pubblicitario¹. Dall'analisi della documentazione contrattuale e promozionale, nonché degli *script* di vendita, riguardanti le suddette offerte commerciali – proposte nel periodo dal luglio 2019 all'aprile 2020 – emergevano diversi elementi di criticità, in termini di trasparenza informativa, relativamente all'indicazione delle condizioni economiche di fornitura ivi previste.

4. Con specifico, ma non esclusivo, riferimento all'offerta a prezzo fisso con Carica², risultava che il Professionista applicava, in aggiunta al prezzo dell'energia, oneri di commercializzazione, senza specificare nelle *Condizioni Tecnico economiche* (CTE) della stessa offerta commerciale, nonché delle principali offerte di gas e di energia elettrica, l'ammontare dei suddetti oneri, limitandosi a quantificarne l'incidenza percentuale sulla spesa annua di un cliente tipo.

5. Le *Condizioni Generali di Fornitura* (CGF) applicate dal Professionista si limitavano a prevedere – per il gas naturale – l'addebito di un "*corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali (Commercializzazione e Vendita) svolte dal Fornitore pari all'ultimo valore in vigore della componente QVD stabilita da ARERA. I corrispettivi di cui sopra verranno calcolati con riferimento al potere calorifico superiore convenzionale (PCS, nelle modalità definite dal TIVG) effettivo del gas distribuito nelle località, misurato in condizioni standard*".

Le stesse CGF, con riguardo all'energia elettrica, contemplavano l'addebito di "*corrispettivi a remunerazione delle attività commerciali. Si prevede l'applicazione di un corrispettivo fisso di commercializzazione valorizzato forfaitariamente 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 (es. PCV, DispBT, PPE) ai sensi del "Testo Integrato Vendita" (TIV) di cui alla Del. AEEG 156/07 e s.m.i. I corrispettivi a remunerazione delle attività commerciali possono essere aggiornati dal fornitore tramite pubblicazione nell'area riservata del sito wekiwi.it*".

6. Inoltre, negli *script* di vendita utilizzati dal Professionista nei casi di conclusione di contratti a distanza (*door to door* e/o *teleselling*) non vi era alcun riferimento agli oneri di commercializzazione per le forniture sia di energia elettrica sia di gas.

In particolare, negli *script* relativi alle offerte luce e gas con carica, si rappresentava al cliente che "*Alla luce delle indicazioni fornite, la tariffa per lei più vantaggiosa attualmente presente su wekiwi.it è {product_power} con un prezzo netto fisso (o indicizzato) per 12 mesi a 5,99 cts/kWh, una carica mensile (iva esclusa e fatturata in via*

¹ [Cfr. risposta alla richiesta di informazioni del 19 maggio 2020, prot. n. 0039579.]

² [Si tratta della tipologia di offerte con il maggior numero di sottoscrizioni. (cfr. all. B alla risposta del Professionista alla richiesta di informazioni inviata il 21 aprile 2020).]

anticipata) pari a CARICA MENSILE LUCE/GAS IN € e una periodicità della carica bimensile/trimestrale/quadrimestrale”.

7. Analogamente, sul proprio sito *web* - canale utilizzato, ad esempio, per la promozione delle *offerte con carica* - il Professionista enfatizzava i vantaggi economici, senza alcun riferimento agli oneri di commercializzazione e alla maggior parte delle componenti di costo: in particolare, nel materiale promozionale relativo a tale tipologia di offerta (indicata come ai primi posti nei comparatori d’offerta *online* e in grado di garantire un risparmio medio annuo di circa 50/100 euro) il prezzo dell’energia proposto nonché lo sconto prospettato (quantificato nel 40%) apparivano riferiti esclusivamente alla componente energia

8. Inoltre, in seno alle CTE e alle CGF non venivano specificamente individuati gli importi relativi a varie ed ulteriori componenti di spesa, quali ad esempio i costi della ricarica, indicati solo nel sito *web*, con una soluzione grafica di non immediata visibilità, pari a 1 euro a fattura per la ricarica bimestrale e 0,5 euro a fattura per quella trimestrale (mentre la ricarica quadrimestrale è gratuita).

9. In base all’articolo 4.3 delle richiamate CGF, inoltre, era prevista la facoltà per il Professionista di applicare oneri ulteriori, quali “oneri di gestione amministrativa pari ad un massimo di € 2 per ciascun documento contabile emesso” e “oneri per adeguamento normativo”, che potranno essere addebitati “qualora il fornitore debba sostenere dei costi per lo sviluppo di nuove funzionalità o nuovi processi operativi a seguito di imposizioni definite da norme o regolamenti ai sensi dell’articolo 10 delle presenti CGF, con un’incidenza quantomeno equivalente all’1% del fatturato fatto registrare dal fornitore nell’ultimo bilancio approvato” e consuntivati “con frequenza mensile, bimestrale, trimestrale o semestrale (per un importo pari al massimo a 3 euro/mese) e dovrà essere pubblicato dal fornitore un prospetto che ne descriva importi, causali e riferimenti normativi nella sezione «documenti» dell’area riservata del sito www.wekiwi.it”³.

10. Peraltro, né i costi di ricarica né gli oneri per adeguamento normativo parevano essere inclusi nelle schede di confrontabilità, nella sezione “altri oneri”, mentre nelle stesse veniva esplicitamente escluso il computo dell’onere di gestione amministrativa pari a 2 euro (previsto dall’articolo 4.3 delle CGF) per ciascun documento contabile.

Si trattava, quindi, di oneri eventuali, di importo variabile, al pari di quello previsto all’articolo 8 delle CGF, nel quale il Professionista si riservava “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”.

11. In riferimento, poi, al previsto deposito cauzionale, le CTE/CGF si limitavano a rinviare genericamente alle previsioni dell’ARERA senza precisare l’entità dell’importo richiesto a garanzia, qualora il cliente optasse per il pagamento delle fatture mediante bollettino postale. Infatti, l’articolo 5.2 delle CGF prevedeva che “Qualora il pagamento delle fatture non avvenga mediante domiciliazione bancaria attraverso la procedura di addebito diretto SEPA, il Cliente è tenuto a versare, a titolo di idonea garanzia sulla prima fattura utile, un deposito cauzionale in misura pari a quanto previsto dal TIV e dal TIVG. Qualora nel corso dell’erogazione del servizio tale importo fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente sarà tenuto a ricostituirlo con addebito sulla prima fattura utile”.

12. Infine, l’articolo 11 delle CGF prevedeva le modalità di comunicazione al Cliente di eventuali modifiche delle condizioni generali stesse e delle condizioni tecnico-economiche della Fornitura, specificando che “tale comunicazione avverrà in forma scritta mediante specifica comunicazione 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 a disposizione dei Clienti le modifiche proposte anche attraverso pubblicazione delle stesse nell’area riservata del sito [wekiwi.it](http://www.wekiwi.it) e tramite notifica da inviare anche a mezzo email”.

13. Nel materiale promozionale relativo alle varie offerte, il prezzo dell’energia proposto era riferito pressoché esclusivamente alla componente energia (e in alcuni casi ai servizi opzionali), in assenza di riferimenti all’esistenza degli oneri di commercializzazione e alla maggior parte delle componenti di costo.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L’iter del procedimento

14. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 8 ottobre 2020 è stato comunicato al Professionista l’avvio del procedimento istruttorio n. PS11851. In tale sede veniva ipotizzata la scorrettezza della pratica caratterizzata da profili di ingannevolezza e/o omissività, in violazione degli articoli 20, 21, 22, nonché da profili di aggressività in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

³ [In merito ai predetti “oneri per adeguamento normativo”, ulteriori criticità emergevano - sul piano della trasparenza e correttezza dell’addebito di tale voce di costo - a seguito delle precisazioni fornite dallo stesso Professionista in risposta alle richieste di un cliente, nell’ambito di un’interlocuzione integralmente acquisita agli atti del procedimento.

In primo luogo, risultava che solo a seguito di apposita richiesta, inviata specificamente per ogni fattura sintetica emessa da Wekiwi, il cliente avesse la possibilità di ricevere la fattura di dettaglio, nella quale si poteva rilevare l’inserimento, all’interno della sezione relativa agli Oneri di Sistema, della predetta componente di costo. Al riguardo il “Team Wekiwi Assistenza clienti” così si esprimeva fornendo il riscontro richiesto dal cliente: “al fine di poter ricevere la fattura di dettaglio occorre farne di volta in volta richiesta. In merito agli oneri di sistema con prezzo pari a € 4,90 la informiamo che nelle condizioni generali di fornitura è previsto che possano essere addebitati ai clienti i maggiori oneri che noi sosteniamo per erogare la fornitura derivanti da adeguamenti normativi. In particolare questo è previsto dall’art.10 lettera a) delle CGF”.

]

15. In particolare, la mancanza di un'informazione completa e trasparente circa le condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas, l'omessa indicazione dei corrispettivi dovuti nel loro valore unitario (specificamente gli oneri di commercializzazione e il deposito cauzionale), le modalità di comunicazione delle modifiche unilaterali delle condizioni economiche effettuate esclusivamente nell'area riservata all'utente nel sito *web* nonché altri dettagli dell'offerta potevano configurare una pratica commerciale scorretta, caratterizzata da profili di ingannevolezza e/o omissività, in violazione degli artt. 21 e 22 del CdC e altresì una condotta non diligente ai sensi dell'articolo 20 dello stesso.

16. Parimenti, la previsione degli oneri di cui all'articolo 4.3 CGF ("*oneri per adeguamento normativo*"), i cui criteri di determinazione erano indefiniti, non risultando menzionati nel documento riguardante le condizioni tecnico-economiche di fornitura, appariva configurare una pratica commerciale scorretta, caratterizzata da profili di ingannevolezza e/o omissività, in violazione degli artt. 21 e 22 del CdC.

Inoltre, sotto lo stesso profilo, rilevavano la mancata menzione dei *costi di ricarica*, tanto nelle CGF quanto nelle CTE, e la loro omessa inclusione, unitamente agli *oneri di gestione amministrativa e per adeguamento normativo*, nelle schede di confrontabilità.

17. Inoltre, gli *oneri di gestione amministrativa*, gli *oneri per adeguamento normativo* e le *altre penali* rappresentavano voci di costo che apparivano suscettibili di condizionare indebitamente i consumatori nella misura in cui potevano essere liberamente definite dal Professionista ed imposte ai clienti senza apparente giustificazione e preventiva informazione, anche in violazione degli articoli 24 e 25 del CdC. Tali comportamenti potevano altresì integrare una condotta non diligente ai sensi dell'articolo 20 del CdC.

18. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata al Professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni e relativa documentazione in ordine alle fattispecie contestate.

19. In data 15 ottobre 2020 è pervenuta da parte della società un'istanza di accesso agli atti che si è svolto in data 22 ottobre 2020.

20. In data 21 ottobre e 2 novembre 2020 è stato, rispettivamente, comunicato l'accoglimento delle istanze di partecipazione delle associazioni di consumatori CODICI E Assoutenti, presentate in data 14 e 22 ottobre 2020.

21. Il Professionista ha fornito risposta alla richiesta di informazioni formulata con l'avvio del procedimento ed ha presentato le proprie argomentazioni difensive.

22. In data 12 novembre 2020 e 10 febbraio 2021, la società è stata sentita in audizione.

23. In data 20 novembre 2020, Wekiwi ha formulato una proposta di impegni, volta a rimuovere i profili di criticità delle condotte oggetto di contestazione, da ultimo presentata nella versione consolidata in data 18 marzo 2021.

24. In data 12 gennaio, 30 marzo e 18 maggio 2021, sono state disposte le proroghe del termine di conclusione del procedimento, comunicate alle parti, rispettivamente, in data 13 gennaio, 31 marzo e 20 maggio 2021.

25. In data 25 marzo 2021, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

26. In data 5 maggio 2021, è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

27. In data 23 giugno 2021, è pervenuto il parere dell'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del Professionista

28. Nel corso del procedimento sono stati acquisiti i documenti contrattuali, gli *script* di vendita e il materiale pubblicitario adottati dal Professionista a partire dal 2018 fino al primo semestre 2020. Inoltre, sono stati acquisiti i valori dei corrispettivi applicati discrezionalmente dal Professionista relativi alla spesa dell'energia nel periodo considerato, con riferimento alle principali offerte commerciali proposte ai consumatori e alle microimprese.

29. Con nota pervenuta in data 18 marzo 2021, il Professionista ha presentato la versione definitiva della proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

30. In particolare, gli impegni formulati nell'ambito di tale proposta, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono:

Impegno 1

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 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.

Wekiwi ha precisato di voler attuare fin da subito tale impegno in una revisione della documentazione contrattuale ulteriore rispetto alle modifiche già implementate – in modo da inserire nelle CTE, migliorate rispetto alle attuali in termini di chiarezza verso il consumatore, tutte le componenti tariffarie applicate dal fornitore sul mercato libero – e di applicarlo *pro futuro*, per tutte le successive modifiche delle condizioni contrattuali.

Il Professionista si è impegnato ad implementare tali modifiche 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'articolo 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) nonché a pubblicare, a decorrere dallo stesso termine, 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.

In conformità ai predetti principi, Wekiwi si impegna altresì 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, il Professionista precisa di non condurre al momento campagne promozionali incentrate sul prezzo ma di impegnarsi in ogni caso 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 esempio, costi di commercializzazione) dando di esse evidenza grafica analoga a quella del prezzo della fornitura di energia elettrica o gas.

Impegno n. 2

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* www.wekiwi.it entro 1 settimana dalla data di emissione della fattura stessa, ferma restando la possibilità per il cliente, già prevista, di richiedere in qualsiasi momento la fattura di dettaglio tramite *e-mail* o richiesta inoltrata dall'area riservata, e riceverla entro 48h dalla richiesta stessa. Tale impegno sarà attuato entro il 1° gennaio 2021.

Impegno n. 3

La società si impegna a sottoporre annualmente la propria contrattualistica (CGF, CTE e Proposta di fornitura) a un'Associazione dei consumatori, 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

Con riferimento agli oneri di adeguamento normativo, questi sono stati applicati solamente in un ristretto arco temporale (secondo semestre 2018 e intero 2019) e 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.

Impegno n. 5

Wekiwi si impegna a fornire pieno ristoro alle proprie utenze domestiche e microimprese 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; 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 www.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.

31. La Società ha allegato alla proposta di impegni le bozze dei contratti, degli *script* e delle pagine pubblicitarie del sito *internet*, che riflettono e rispettano le misure proposte.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

32. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *Internet*, in data 7 aprile 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

33. Con parere pervenuto in data 5 maggio 2021, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere le pratiche commerciali a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

34. Nel parere, l'Autorità ha considerato che tale mezzo di comunicazione, impiegato nel caso di specie, "risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni contenute nel sito del Professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando, in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line".

35. Pertanto, l'Autorità ha ritenuto che "il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione" delle pratiche commerciali oggetto di parere.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

36. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di energia elettrica e gas, in data 8 aprile 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA), ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lettera a), del D. Lgs. n. 21/2014.

37. In data 14 maggio 2021, ARERA ha chiesto una proroga del termine di 45 giorni, previsto dalla citata norma, entro il quale presentare il proprio parere.

38. In data 18 maggio 2021, il Collegio, ha preso atto dell'istanza di proroga, di 30 giorni, presentata da ARERA per il rilascio del proprio parere.

39. Con parere pervenuto in data 23 giugno 2021, la suddetta Autorità ha preliminarmente rappresentato le disposizioni regolatorie di interesse generale per la valutazione degli impegni attinenti, per quanto riguarda il caso di specie, agli obblighi informativi nella fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura e ai termini e modalità di preavviso per le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali.

Il Codice di Condotta commerciale

40. Con riguardo alla regolazione di settore interessata, l'ARERA ha estesamente richiamato le previsioni del "Codice di Condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali"⁴, che rappresenta una specificazione settoriale della normativa generale in tema di tutela dei consumatori, adottato con l'obiettivo generale di prevenire condotte pregiudizievoli per i clienti finali (inclusi i clienti non domestici di piccole dimensioni) nel momento in cui ricevono offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero. Gli obblighi in capo ai venditori riguardano la fase precontrattuale e specifici aspetti della fase contrattuale, nell'ambito del rapporto che intercorre tra le parti in seguito alla stipula del contratto. Il Codice di Condotta commerciale, di cui si richiamano di seguito, in estrema sintesi le principali disposizioni, prevede che i venditori forniscano in modo trasparente, completo e non discriminatorio le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottino ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte.

Il testo vigente (fino al 30 giugno 2021)

41. Con specifico riferimento alla fase precontrattuale il Codice di Condotta commerciale dispone che, qualora siano comunicate informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio, tali informazioni debbano uniformarsi a specifici criteri, di cui all'articolo 5⁵.

⁴ [Cfr. all'allegato A della deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM come modificato ed integrato dalla deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/COM (di seguito: 426/2020/R/COM), le cui previsioni entreranno in vigore a partire dal 1° luglio 2021 (ad eccezione delle innovazioni in materia di variazioni unilaterali ed evoluzioni automatiche di cui agli artt. 13 e 14 che saranno efficaci a partire dall'1° ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 97/2021/R/COM).]

⁵ [Più in particolare l'art. 5 prevede che:

-i corrispettivi dovuti dai clienti per la prestazione del servizio sono indicati nel loro valore unitario al netto delle imposte, specificando che saranno gravati dalle imposte fatta salva la possibilità di indicare il prezzo comprensivo delle imposte in ragione della struttura dell'offerta, specificando in tale caso che il corrispettivo è comprensivo di imposte;

-i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica o di gas naturale sono indicati in euro per kWh o in euro per Smc; i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati in euro/punto di fornitura/anno o in euro/punto di riconsegna/anno; i corrispettivi unitari dovuti in proporzione alla potenza impegnata sono indicati in euro per kW/anno; i corrispettivi unitari dovuti per eventuali prelievi di energia reattiva sono indicati in euro per kvarh.]

Il Codice di Condotta commerciale regola inoltre, all'articolo 6, anche i criteri di comunicazione delle informazioni relative alla spesa complessiva associata, qualora essa sia presentata ai clienti finali⁶.

Con specifico riferimento alla fase contrattuale, il Codice di Condotta commerciale prevede, tra l'altro, che il venditore ha l'obbligo di redigere i contratti di fornitura in un linguaggio chiaro e comprensibile, con contenuti minimi obbligatori (artt. 10 e 11).

I corrispettivi fatturati ai clienti finali devono trovare specifico e adeguato riscontro all'interno delle Condizioni generali di fornitura o nelle Condizioni tecnico economiche dell'offerta e, nel caso di clienti domestici, tali voci devono essere riepilogate e correttamente inquadrate nella Scheda di confrontabilità⁷.

Il Codice di Condotta commerciale vigente disciplina anche, all'articolo 13, i termini e le modalità di preavviso per la comunicazione, in forma scritta, di eventuali variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali da parte del venditore, con un preavviso non inferiore a 3 mesi⁸.

Il nuovo testo (vigente dal 1° luglio 2021)

42. Il nuovo testo del Codice di Condotta commerciale introduce, a partire dal 1° luglio 2021, una revisione dell'articolo 5, sui criteri di comunicazione dei prezzi di fornitura, prevedendo l'obbligo per i venditori di indicare i corrispettivi dovuti dai clienti finali per la prestazione del servizio nel loro valore unitario al lordo delle perdite di rete, specificando inoltre che i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica o di gas naturale debbano essere indicati esclusivamente in €/kWh o €/Smc mentre i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati esclusivamente in €/POD/anno o €/PdR/anno, quelli in proporzione alla potenza impegnata esclusivamente in €/kW mentre quelli per eventuali prelievi di energia reattiva esclusivamente in €/kvarh.

Sempre all'articolo 5, è precisato che i corrispettivi non possono avere la stessa denominazione dei corrispettivi unitari, componenti o elementi definiti dall'Autorità ad eccezione del caso in cui i valori dei suddetti corrispettivi siano fissati pari a quelli vigenti definiti dall'Autorità medesima.

Inoltre, dal 1° luglio 2021, il venditore assolve gli obblighi informativi preliminari alla sottoscrizione del contratto, fornendo al cliente finale, in occasione della proposta e in ogni caso prima della conclusione del contratto di fornitura, la Scheda sintetica (di cui all'Allegato 4 al nuovo testo)⁹.

Infine, a partire dal 1° ottobre 2021, la già prevista comunicazione in caso di variazioni unilaterali, dovrà essere integrata con la stima della spesa annua per i 12 mesi successivi alla variazione. Analogo obbligo di comunicazione viene inoltre introdotto in caso di evoluzioni automatiche delle condizioni economiche già previste nel contratto sottoscritto, cioè in caso di aumenti determinati dal venditore, dello scadere di sconti o di passaggi tra prezzo fisso e prezzo variabile.

Considerazioni in relazione agli impegni proposti dal Professionista

43. Con specifico riferimento alle singole misure proposte da Wekiwi a titolo di impegni, ARERA ha svolto specifiche considerazioni per ogni singolo impegno.

In generale, l'ARERA ha ritenuto che gli impegni presentati dal Professionista non risultino incompatibili con la disciplina di settore, fermo restando l'obbligo, per la società di vendita, di rispettare le previsioni del Codice di condotta commerciale che entreranno in vigore a far data dal 1° luglio 2021¹⁰.

44. In particolare, ARERA ha apprezzato la messa a disposizione della fattura di dettaglio e l'eliminazione degli oneri di adeguamento normativo, ritenendo idoneo l'impegno del Professionista volto a ristorare i clienti, anche quelli cessati,

⁶ [L'art. 6 dispone che:

-la spesa deve risultare dall'applicazione su base annua di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente finale in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura, specificando l'eventuale criterio di ripartizione, anche per fasce, dei consumi annui o dei volumi di consumo annuo;
-gli sconti che rientrano nel calcolo della spesa complessiva sono quelli applicati automaticamente in virtù dell'adesione all'offerta, inclusi gli sconti percepiti dal cliente finale qualora questo non risolva il contratto prima dell'anno, maturati nel corso dei primi dodici mesi dalla data di decorrenza del contratto indipendentemente dalla sua durata;

-qualora uno o più corrispettivi siano soggetti ad indicizzazione o variazione automatica, deve essere specificato in modo chiaro, evidente e inequivocabile che l'informazione ha per oggetto un valore indicativo e soggetto a variazione;

-l'informazione deve essere associata all'indicazione della durata del contratto e della data o del periodo nel quale sono in vigore i corrispettivi unitari utilizzati per il calcolo, nonché della durata e delle eventuali condizioni limitative dell'offerta.]

⁷ [La scheda di confrontabilità -che deve essere fornita al cliente finale- deve contenere sintetici riferimenti alla "stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)", agli "altri oneri", alle "modalità di indicizzazioni/variazioni", alla "descrizione dello sconto e/o del bonus", nonché agli "altri dettagli dell'offerta". Analogamente la previsione di un importo a titolo di deposito cauzionale o garanzie equivalenti deve essere espressamente prevista dal contratto anche nel suo ammontare ed esplicitata, per i clienti domestici, nella scheda di confrontabilità.]

⁸ [Tale comunicazione non è dovuta esclusivamente in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico; in questo caso il cliente finale è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.]

⁹ [La Scheda sintetica, in sostituzione della Nota informativa, è un nuovo strumento che riassume tutti gli obblighi informativi, in capo al venditore, relativi all'offerta, in formato standardizzato e comprensibile per il cliente finale, da consegnare a tutti i clienti alimentati in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno.]

¹⁰ [Arera ha precisato che il venditore è tenuto a rispettare tutte le disposizioni del Codice di Condotta commerciale, anche con riferimento agli altri corrispettivi delle CTE non esplicitati nella formulazione dell'impegno (ad es. i corrispettivi di dispacciamento e sbilanciamento).]

di quanto impropriamente riscosso, sebbene questi ultimi siano onerati di presentare una formale richiesta di rimborso. ARERA ha, per contro, espresso qualche perplessità in merito all'impegno relativo agli oneri amministrativi, ritenendo che appaia poco chiaro e possa rappresentare un corrispettivo collegato all'emissione della fattura - rilevando che, se tale lettura fosse corretta, l'impegno violerebbe il divieto, previsto dal TIF (e dal decreto legislativo n. 102/14), di applicare specifici corrispettivi ai clienti finali per la ricezione delle fatture, delle informazioni sulla fatturazione e per l'accesso ai dati relativi ai loro consumi, come appare avvenire invece per l'applicazione del corrispettivo gestione di ricarica - nonché alla scelta di porre a carico dei clienti cessati l'onere di presentare istanza di rimborso degli oneri di adeguamento normativo.

VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

45. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio dell'8 ottobre 2020 e, altresì, a ristorare gli effetti pregiudizievoli della pratica contestata.

46. Inoltre, il Professionista, coerentemente con la propria volontà di attuare gli impegni, indipendentemente dalla relativa accettazione da parte dell'Autorità, risulta aver già implementato il primo impegno, eliminando, pertanto, i profili più critici sotto il profilo informativo e fornendo, quindi, una chiara indicazione degli oneri fissati discrezionalmente dal Professionista (e *in primis* quelli di commercializzazione), raggruppati in un'apposita sezione delle CTE.

Inoltre, Wekiwi ha già eliminato dalla documentazione contrattuale, nel corso del 2020, le voci di costo contestate in avvio come "*oneri per adeguamento normativo, penale per mancato preavviso e deposito cauzionale*".

47. In particolare, si osserva che le misure proposte da Wekiwi per colmare le carenze informative contestate in sede di avvio - volte ad indicare il valore degli oneri di commercializzazione e di tutti i restanti oneri che compongono la spesa per l'energia sia nel materiale contrattuale sia negli *script* di vendita - appaiono idonee ed adeguate a sanare le omissioni informative riscontrate.

48. Anche la precisazione, inserita da ultimo a integrazione degli impegni proposti, relativa al rispetto dei principi di trasparenza e completezza delle informazioni per tutte le future offerte e relative comunicazioni pubblicitarie (che al momento non prevedono riferimenti al prezzo e alla relativa convenienza) appare apprezzabile e di rilevante utilità al fine di offrire sempre ai consumatori un'informazione fin da subito chiara in ordine al prezzo complessivo del servizio. In tale ottica risulta altresì rilevante l'impegno proposto dal Professionista volto a garantire pari dignità grafica nella reclamizzazione delle varie componenti di prezzo il cui ammontare è discrezionalmente fissato dal Professionista.

49. In definitiva, le misure proposte da Wekiwi appaiono rendere più agevole per il consumatore la comprensione degli effettivi costi di fornitura, ed in particolare l'entità degli oneri di commercializzazione, già in fase precontrattuale, favorendo una scelta consapevole dell'offerta commerciale più adatta e conveniente alle esigenze del cliente.

50. Sotto altro profilo, meritevole di apprezzamento è la misura che prevede il ristoro dei clienti pregiudicati dal versamento di un corrispettivo per *oneri per adeguamento normativo*. Si tratta di un impegno degno di nota in quanto si riferisce all'intero periodo di effettiva applicazione pregiudizievole di detti oneri e all'intera platea dei consumatori interessati, prevedendo che i ristori riguardino tutti gli utenti attivi e cessati, attraverso modalità di informazione e restituzione agevoli per il cliente finale e contenute in un congruo lasso di tempo.

51. Al riguardo va rilevato che l'Autorità di regolazione ha affermato la conformità delle misure proposte alla regolazione di settore e ha espresso un giudizio sostanzialmente positivo delle misure complessivamente assunte dal Professionista - fermo restando l'obbligo della società di vendita di uniformarsi alle nuove disposizioni del Codice di condotta commerciale sopra richiamate - apprezzando in particolare l'eliminazione degli oneri di adeguamento normativo e la messa a disposizione della fattura di dettaglio.

52. Inoltre, in merito a quanto osservato dall'Autorità di regolazione in ordine all'impegno relativo agli oneri di gestione amministrativa, si evidenzia che tali oneri risultano collegati, secondo quanto affermato dalla società, alla copertura delle spese connesse alla gestione dell'attività amministrativa di fatturazione intesa in senso ampio (gestione e registrazione di pagamenti, insoluti, ritardi, morosità etc.) e non strettamente correlate alla mera emissione delle fatture; del pari, l'addebito dei costi di carica (peraltro estremamente contenuti) avviene in occasione dell'emissione della fattura ed ha un importo diverso a seconda della cadenza della stessa, ma rappresenta il corrispettivo dei servizi periodici connessi all'offerta "con carica" (tanto che il costo della carica quadrimestrale, comportando un risparmio per il Professionista, che ha interesse a incentivare tale soluzione, è pari a zero).

Infine, la previsione dell'onere di attivarsi richiedendo il rimborso degli oneri di adeguamento normativo a carico dei clienti cessati non appare particolarmente gravosa in relazione all'ampiezza e alla portata dell'impegno restitutorio.

53. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Wekiwi S.r.l., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

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

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Wekiwi 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 data 18 marzo 2021, 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 Wekiwi 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 sarà 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