

## **PS11577 - GREEN NETWORK-OFFERTE COMMERCIALI**

Provvedimento n. 29766

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 26 novembre 2020, con la quale la società Green Network S.p.A. 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 8 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 Green Network S.p.A. (di seguito anche "Green Network") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nel settore della fornitura di servizi di energia elettrica e gas naturale. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 30 aprile 2020<sup>1</sup>, presenta ricavi per circa 2 miliardi di euro.

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

**3.** La società Edison Energia S.p.A. attiva nel settore della fornitura di servizi di energia elettrica e gas naturale.

### **II. LA PRATICA COMMERCIALE**

**4.** Il procedimento concerne 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 pubblicitario, nonché le condizioni connesse all'ottenimento del *bonus* di benvenuto e l'assenza di una specifica quantificazione del deposito cauzionale previsto in caso di pagamento delle fatture in assenza di domiciliazione bancaria o postale<sup>2</sup>.

**5.** In particolare, il professionista applicava un prezzo dell'energia inclusivo degli oneri di commercializzazione senza tuttavia, esplicitare l'entità degli stessi, se non mediante un richiamo alle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente – ARERA, che definiscono il valore dei medesimi oneri per i clienti serviti nel Mercato Tutelato, ovvero con richiami alle specifiche Condizioni Generali di Contratto.

**6.** Ad esempio, le CTE relative all'offerta *Green Club Luce* prevedevano che: "*il Cliente corrisponderà (...), un corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali svolte dal Fornitore, che è commisurato al valore del corrispettivo di commercializzazione vendita per i costi sostenuti da un operatore sul mercato libero (PCV) così come definito dall'ARERA (delibera 301/2012/R/eel e s.m.i), ed i corrispettivi indicati agli articoli 3 e 4 delle Condizioni generali di contratto secondo quanto disposto dall'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (ARERA) e dai gestori di rete*"<sup>3</sup>. Analogamente gli *script* di vendita utilizzati dal professionista nei casi di conclusione di contratti a distanza (porta a porta e/o *teleselling*) non indicavano gli oneri di commercializzazione o si limitavano a richiamare le delibere ARERA ai fini della quantificazione degli stessi oneri.

**7.** Inoltre, nelle offerte comprendenti un *bonus* di benvenuto, il professionista ometteva di indicare le modalità e le condizioni connesse all'ottenimento di tale *bonus*, senza consentire ai consumatori di comprendere che lo stesso si

---

<sup>1</sup> [Fonte: Bilancio Ordinario d'Esercizio chiuso al 30.4.2020 di Green Network S.p.A., Registro Imprese, Archivio Ufficiale CCIAA. ]

<sup>2</sup> [Cfr. risposta di Green Network alla richiesta di informazioni del 21 aprile 2020 (prot. 33970), pervenuta in data 12 e 13 maggio 2020 (prot. nn. 38195/38540).]

<sup>3</sup> [Cfr. CONDIZIONI TECNICHE ECONOMICHE - Modulo offerta economica GREEN CLUB LUCE, valida per richieste pervenute a Green Network S.p.A. dal 09/04/2020 al 06/05/2020, allegata alla risposta di Green Network del 12 maggio 2020, cit..]

configurava come un mero rimborso del costo di attivazione per il quale il cliente perdeva il diritto in caso di recesso prima di 12 mesi, o di adesione o passaggio ad altra offerta<sup>4</sup>.

**8.** Con riferimento alle opzioni denominate "Opzione Energia Verde" e "Save the Planet" – previste rispettivamente nelle offerte *Eco Green* e *Green Club* – le CTE non specificavano se i relativi corrispettivi – pari rispettivamente a 2 euro/mese e 6,5 euro/mese per punto di fornitura – fossero opzionali o connessi alla sottoscrizione dell'offerta<sup>5</sup>.

**9.** Infine, con riferimento alla previsione relativa al deposito cauzionale, le CGF adottate da Green Network nelle principali offerte commerciali, rinviavano alle delibere ARERA – al TIV nel caso dell'energia elettrica e al TIVG nel caso del gas – senza precisare l'entità dell'importo richiesto a garanzia, in assenza di domiciliazione bancaria o postale<sup>6</sup>.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

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

**10.** In relazione alle condotte sopra descritte, in data 8 ottobre 2020 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11577. In tale sede veniva ipotizzato che la condotta della società Green Network S.p.A. fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto l'indicazione dei corrispettivi fissati dal venditore attraverso il mero richiamo delle delibere ARERA, nonché la descrizione delle modalità e delle condizioni connesse all'ottenimento del *bonus* di benvenuto, tali da non consentire ai consumatori di comprendere che tale *bonus* si configura come un mero rimborso del costo di attivazione per il quale il cliente perde il diritto in caso di recesso prima di 12 mesi, o in caso di adesione o passaggio ad altra offerta, e, infine, l'assenza di una specifica quantificazione del deposito cauzionale previsto in caso di pagamento delle fatture in assenza di domiciliazione bancaria o postale, avrebbero potuto configurare una pratica commerciale scorretta, caratterizzata da profili di ingannevolezza e/o ommissività, in violazione degli artt. 21 e 22, del Codice del Consumo. Tale inadeguata informativa avrebbe potuto altresì costituire una condotta non diligente, ai sensi dell'articolo 20 del Codice del Consumo.

**11.** 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.

**12.** In data 19 ottobre e 2 novembre 2020 è stato comunicato l'accoglimento delle istanze di partecipazione delle associazioni di consumatori CODICI e Assoutenti, presentate rispettivamente in data 14 e 22 ottobre 2020.

**13.** In data 10 novembre 2020 la Società rispondeva alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio.

**14.** La società Green Network aveva accesso agli atti del fascicolo, in data 9 novembre 2020 e 16 aprile 2021.

**15.** In data 12 novembre 2020 e 11 febbraio 2021, la società Green Network veniva sentita in audizione.

**16.** In data 26 novembre 2020, la Società 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 8 marzo 2021.

**17.** In data 17 dicembre 2020, veniva accolta l'istanza di partecipazione al procedimento presentata dalla società Edison Energia S.p.A. in data 10 dicembre 2020.

**18.** 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 12 gennaio, 31 marzo e 20 maggio 2021.

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

**20.** In data 7 aprile 2021, il professionista ha depositato una memoria conclusiva.

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

**22.** In data 23 giugno 2021, è pervenuto il parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

---

<sup>4</sup> [ Cfr. "ALLEGATO 1 - CONDIZIONI TECNICO ECONOMICHE - Modulo offerta economica GREEN CLUB LUCE" (l'offerta prevede, in deroga a quanto riportato nelle Condizioni Generali di Fornitura, un bonus Fedeltà di 69 € che verrà erogato una tantum al cliente, in acconto, nel primo ciclo di fatturazione. Il cliente matura il diritto al bonus nelle seguenti modalità: decorsi i primi 3 mesi, bonus maturato 25%; dopo i primi 6 mesi, bonus maturato 50%; dopo i primi 9 mesi, bonus maturato 75%; decorsi 12 mesi, bonus maturato 100%. .... Qualora il Cliente receda dal presente Contratto, o comunque dia causa di risoluzione del medesimo, prima del periodo sopra riportato, nella fattura di chiusura il Fornitore richiederà la restituzione del bonus una tantum al cliente, in relazione al periodo per il quale non ne ha effettivamente maturato il diritto", allegato alla risposta di Green Network alla richiesta di informazioni, cit..]

<sup>5</sup> [Cfr. "ALLEGATO 1 - CONDIZIONI TECNICO ECONOMICHE - Modulo offerta economica GREEN CLUB LUCE", e CTE offerta economica *Eco Green Luce* (valida per richieste pervenute a Green Network S.p.A. dal 09/07/2019 al 07/08/2019) allegate alla segnalazione del 2 marzo 2020, prot. n. 23610. ]

<sup>6</sup> [Cfr. articoli relativi alle Garanzie di Pagamento delle varie CGF utilizzate da Green Network "Qualora il pagamento non avvenga attraverso la procedura SDD, il Fornitore si riserva di richiedere al Cliente un importo a titolo di deposito cauzionale, da versare con addebito sulla prima fattura emessa, a garanzia della fornitura in misura pari a quanto previsto dall'ARERA nel TIV" e "il Cliente sarà tenuto al versamento di un deposito cauzionale in accordo alle disposizioni della delibera ARERA n. 229/01 e successive modifiche ed integrazioni, e di valore pari a quanto previsto dal TIVG. (...) qualora il Cliente abbia consumi inferiori a 5000 Smc/anno, quest'ultimo potrà optare per la domiciliazione bancaria con procedura di addebito diretto su conto corrente quale garanzia equivalente al deposito cauzionale".]

## **2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista**

**23.** 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 gli elementi relativi ai valori dei corrispettivi applicati discrezionalmente dal professionista con riferimento alla spesa dell'energia, nonché l'entità del deposito cauzionale e le modalità di applicazione del *bonus* di benvenuto, nel periodo considerato, con riferimento alle principali offerte commerciali proposte ai consumatori e alle microimprese.

**24.** Con nota pervenuta in data 8 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.

**25.** 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 A**

Green Network si impegna a modificare le condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas ("CTE"), prevedendo l'indicazione del valore unitario dei corrispettivi di commercializzazione, valido al momento della sottoscrizione delle stesse, anche in caso di applicazione dei corrispettivi – PCV e QVD – analoghi a quelli definiti dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente ("ARERA").

In presenza di oneri di commercializzazione diversi dai predetti PCV e QVD, Green Network si impegna a rinominare gli eventuali corrispettivi/oneri di "commercializzazione" con nomenclature che non richiama i corrispettivi definiti da ARERA, né il termine "commercializzazione".

### **Impegno B**

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

### **Impegno C**

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

### **Impegno D**

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

a. richiedere all'agente, durante la chiamata, di analizzare insieme i documenti contrattuali, nonché la specifica "Guida alla lettura", nella quale è riportata la descrizione di tutti i corrispettivi previsti dall'offerta, rappresentati nelle macrovoci di spesa di cui alla Bolletta 2.0, e la griglia con i valori dei corrispettivi valorizzati da ARERA e di tutti quelli previsti dall'offerta proposta al cliente;

b. al termine della nuova fase informativa, che comporterà un generale prolungamento dei tempi di chiamata, ma contestualmente un miglioramento e un maggiore dettaglio delle informazioni fornite al cliente, il cliente potrà scegliere se completare la stipula tramite *vocal* e firma OTP oppure completare l'iter di stipula attraverso doppia registrazione.

### **Impegno E**

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

### **Impegno F**

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

### **Impegno G**

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

### **Impegno H**

Green Network si impegna a dare maggiore risalto al nuovo strumento della Guida alla lettura, indicandone l'esistenza esplicitamente nelle condizioni contrattuali fornite al cliente. In particolare, la Guida alla lettura sarà richiamata da un rimando presente all'interno del modulo informazioni precontrattuali, nonché da un *link* all'interno delle stesse CTE del cliente. Lo stesso *link* riporterà alla sezione del sito di Green Network recante i valori vigenti di tutti i corrispettivi amministrati.

### **Impegno I**

Green Network si impegna a prevedere che in tutte le fatture relative ad utenze domestiche sia sempre esposto, in prima pagina, il costo della componente materia prima, spesso confuso dai clienti con il costo medio della spesa materia energia, che rimarrà comunque in fattura essendo un campo obbligatorio. Inoltre, per le bollette di importo inferiore alla soglia di 10,00 euro, Green Network prevede che il documento di fatturazione sia comunque emesso, nel rispetto della regolazione vigente, riportando però l'informazione relativa alla possibilità di non pagare tale importo, potendo corrispondere quanto dovuto nel successivo ciclo di fatturazione.

### **Impegno J**

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

### **Impegno K**

In relazione ai clienti domestici e microimprese che abbiano sottoscritto nel periodo 2018 – primo semestre 2020 una offerta *Green Club* e ancora in fornitura con Green Network alla data di accettazione degli impegni, Green Network si impegna a prevedere l'erogazione automatica, ossia senza che sia necessaria la richiesta del cliente, di un *bonus una tantum* del valore di 2 euro.

### **Impegno L**

Green Network si impegna a predisporre un'informativa da inserire nelle fatture di tutti i clienti domestici e microimprese che abbiano sottoscritto un'offerta *Green Club* nel periodo 2018 – primo semestre 2020 ed attivi in fornitura alla data di approvazione degli impegni. In particolare, detta informativa riporterà il valore unitario del corrispettivo di commercializzazione PCV/QVD applicato al cliente in base alla propria offerta, e riepilogherà il meccanismo di funzionamento del *bonus fedeltà* e il corrispettivo per il piano "*Energia Verde*" / "*Save The planet*". Si preciserà, inoltre, che non sarà applicato alcun deposito cauzionale<sup>7</sup>. Inoltre, una analoga comunicazione con riferimento al valore unitario del corrispettivo di commercializzazione PCV/QVD applicato al cliente in base alla propria offerta e alla mancata applicazione del deposito cauzionale verrà inviata a tutti i clienti domestici e microimprese che abbiano concluso un contratto di energia elettrica e/o gas nel periodo 2018 – primo semestre 2020 che prevedesse l'applicazione della componente PCV/QVD, nel valore determinato dall'ARERA, ancora in fornitura con Green Network.

### **Impegno M**

Green Network si impegna a ristorare integralmente il corrispettivo riscosso per la fornitura di energia verde a tutti i clienti domestici e microimprese che abbiano sottoscritto dal 2018 a dicembre 2020 un contratto con modalità *door to door* inclusivo della "opzione" energia verde che comportava un costo aggiuntivo e nei casi in cui tali offerte dal 2019 non esplicitavano l'esistenza dello stesso costo aggiuntivo nella scheda di confrontabilità. Green Network erogherà il rimborso ai clienti in fornitura senza necessità di alcuna richiesta, mediante compensazione nella prima fattura utile a seguito dell'accettazione dei presenti impegni. A tali clienti verrà, inoltre, inviata una comunicazione – unitamente alla fattura – finalizzata ad informarli del costo per la fornitura di energia da fonti rinnovabili e della possibilità di disattivare volontariamente tale applicazione, a titolo gratuito, previa richiesta presso uno dei canali di contatto messi a disposizione da Green Network. La Società, inoltre, contatterà i clienti cessati presso l'ultimo riferimento di contatto disponibile informandoli del loro diritto a ricevere il ristoro; ove detti clienti confermino l'indirizzo e la volontà di ricevere tale ristoro, riceveranno una nota di credito riportante l'importo oggetto di ristoro e le modalità con cui il cliente potrà incassarlo tramite Poste Italiane. In caso di clienti morosi, sia attivi sia cessati, la restituzione avverrà tramite compensazione parziale o totale del credito.

### **Impegno N**

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

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

---

<sup>7</sup> [Tranne i soli clienti a cui invece tale deposito è stato richiesto.]

27. La Società ha allegato alla proposta di impegni le bozze dei contratti, degli *script* e delle pagine pubblicitarie del sito *Internet*<sup>8</sup>, che riflettono e rispettano le misure proposte (vedi Figura 1).

Figura 1

**Offerte Luce e Gas Casa**

Risparmia e ricevi subito fino a 30€ per il grande cinema su CHILI\*\*\*. Offerte valide fino al 26/02/2021

**OFFERTA LUCE**



**Happy GREEN LUCE**

L'energia 100% verde\*, per te che vivi la tua casa ogni giorno e a tutte le ore.

LUCE MONDARIA    LUCE BIORARIA

COMPONENTE ENERGIA \*\*  
0,055€/kWh  
**0,037€** /kWh

CORRISPETTIVO PCV:  
**65,44** €/PdP/anno

[Attivazione gratuita](#)

[Scopri l'offerta](#)

**OFFERTA LUCE E GAS**



**Dual GREEN LUCE & GAS**    LA PIÙ VENDUTA

La scelta migliore: luce 100% verde e gas in una singola offerta per un doppio risparmio.

COMPONENTE ENERGIA \*\*  
0,055€/kWh  
**0,037€** /kWh

CORRISPETTIVO PCV:  
**65,44** €/PdP/anno

COMPONENTE GAS \*\*  
0,225€/Smc  
**0,017€** /Smc

CORRISPETTIVO QVD:  
**62,74** €/PdP/anno e  
**0,007946** €/Smc

[Attivazione gratuita](#)

[Scopri l'offerta](#)

**OFFERTA GAS**



**Happy GREEN GAS**

La semplicità di un prezzo unico: tutto il giorno, tutti i giorni.

COMPONENTE GAS \*\*  
0,225€/Smc  
**0,019€** /Smc

CORRISPETTIVO QVD:  
**62,74** €/PdP/anno e  
**0,007946** €/Smc

[Attivazione gratuita](#)

[Scopri l'offerta](#)

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

28. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo stampa, *Internet* e *teleselling*, 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.

29. Con parere pervenuto in data 7 maggio 2021, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere, in cui ha sottolineato che *Internet* è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte a influenzarne il comportamento; inoltre, il *teleselling* è strumento particolarmente invasivo della vita privata, che sottopone il soggetto contattato, fruitore dei servizi offerti, a una sollecitazione non richiesta, sia rispetto al contenuto, che al momento in cui essa avviene; infine, in Italia i quotidiani rappresentano un importante mezzo di informazione e sono percepiti nel giudizio dell'opinione pubblica quali influente e affidabile strumento di aggiornamento e di informazione tale da incidere nelle scelte dei lettori potenziali consumatori.

30. Con riferimento al caso di specie, l'utilizzo di *Internet*, del *teleselling* e i quotidiani, quali mezzi di comunicazione utilizzati in relazione al servizio offerto dal professionista, risultano idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni ricevute tramite contatto telefonico, diffuse mezzo stampa, o lette 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 delle comunicazioni pubblicitarie.

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

31. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di energia elettrica e gas, in data 7 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.

32. In data 14 maggio 2021, ARERA ha chiesto una proroga del termine di 30 giorni entro il quale presentare il proprio parere.

33. In data 18 maggio 2021, il Collegio, ha preso atto della richiesta di trasmettere il parere relativo al procedimento in oggetto, entro la data del 23 giugno 2021.

<sup>8</sup> [Cfr. in particolare l'integrazione relativa alle bozze delle nuove pagine promozionali del sito *Internet*, pervenuta in data 19 marzo 2021, prot. n. 30806.]

**34.** 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.

La predetta Autorità ha poi formulato specifiche considerazioni sui singoli impegni proposti dal professionista.

### **Il Codice di Condotta commerciale**

**35.** Con riguardo alla regolazione di settore interessata, l'ARERA ha estesamente richiamato le previsioni di cui al "Codice di Condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali"<sup>9</sup>, 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)**

**36.** 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 5<sup>10</sup>.

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 finali<sup>11</sup>.

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 confrontabilità<sup>12</sup>.

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 mesi<sup>13</sup>.

### **Il nuovo testo (vigente dal 1° luglio 2021)**

**37.** 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

---

<sup>9</sup> [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).]

<sup>10</sup> [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.]

<sup>11</sup> [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.]

<sup>12</sup> [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.]

<sup>13</sup> [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.]

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)<sup>14</sup>.

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**

**38.** ARERA ha svolto alcune considerazioni sulla proposta di impegni, dando conto, peraltro, anche della compatibilità della proposta stessa con gli impegni in corso di approvazione da parte della predetta Autorità<sup>15</sup>.

**39.** Con specifico riferimento all'impegno di indicare, nelle condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas ("CTE") e in tutta la documentazione contrattuale, negli *script* di vendita e nel materiale promozionale, il valore unitario dei corrispettivi di commercializzazione, la suddetta Autorità ha sottolineato che tale misura non contrasta con la regolazione vigente e contribuisce ad incrementare la trasparenza, a favore del cliente finale, fermo restando l'obbligo per il professionista di rispettare i richiamati criteri di comunicazione delle informazioni relative ai prezzi di fornitura, di cui al Codice di Condotta commerciale, valide per qualunque tipologia di corrispettivo.

**40.** Analogamente, in relazione all'impegno di Green Network di differenziare gli importi relativi all'eventuale *bonus* fedeltà e al corrispettivo per l'attivazione dell'offerta, nel caso di offerte che dovessero prevedere un meccanismo di compresenza, l'ARERA ha precisato che qualora l'offerta preveda sconti o *bonus*, il venditore deve compilare il riquadro "Descrizione dello sconto e/o del bonus" secondo i criteri dell'articolo 21 del Codice di Condotta commerciale. Di conseguenza tale misura appare in conformità della regolazione in materia di trasparenza dei contratti di vendita ai clienti finali di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili<sup>16</sup>.

**41.** Con riferimento all'impegno riguardante l'indicazione, relativamente alle microimprese, che il deposito sarà pari a un determinato numero di mensilità, l'ARERA ha osservato che la misura non appare idonea a fornire una corretta quantificazione del medesimo deposito, qualora non venga valorizzato in termini monetari il valore delle suddette mensilità.

**42.** Con riferimento sia alle misure di ristoro automatico riguardante il riconoscimento di un *bonus una tantum*, sia alle misure di ristoro integrale del corrispettivo riscosso per la fornitura di energia verde, proposte da Green Network, l'ARERA ritiene apprezzabile la volontà di ristorare i clienti a cui sono stati addebitati oneri non comunicati con adeguata trasparenza, sottolineando tuttavia l'opportunità che il Professionista proceda alla contestuale disattivazione automatica della c.d. "opzione" energia verde e/o "Save the Planet", che dovrà essere attivata solo dietro esplicita accettazione del cliente di una specifica offerta sottoposta al consumatore nel rispetto di tutti gli obblighi di informazione precontrattuale del Codice di condotta commerciale.

**43.** L'ARERA ha fatto presente, infine, che non si ravvisano incompatibilità con gli impegni, allo stato al vaglio degli uffici, presentati dallo stesso Professionista nell'ambito del richiamato procedimento sanzionatorio.

## **VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

**44.** 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.

**45.** Per quanto riguarda, in particolare, le informazioni sulle modalità di comunicazione delle condizioni economiche di fornitura, gli impegni presentati appaiono idonei, in termini di completezza e trasparenza informativa, a rimuovere le criticità sollevate in avvio, con l'integrazione della documentazione contrattuale, in particolare, con la precisazione della entità dei costi di commercializzazione e di tutte le altre componenti di spesa fissate discrezionalmente dal professionista. Infatti, Green Network, oltre ad avere modificato il testo degli *script* veicolati dalla forza vendita,

<sup>14</sup> [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.]

<sup>15</sup> [Cfr. deliberazione ARERA n. DSAI/69/2018/COM di avvio del procedimento sanzionatorio.]

<sup>16</sup> [Cfr. deliberazione dell'ARERA del 28 luglio 2011 - ARG/elt 104/11, Condizioni per promuovere la trasparenza dei contratti di vendita ai clienti finali di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili.]

intende compiere uno sforzo significativo nel controllo delle procedure di promozione e conclusione dei contratti a distanza oggetto di numerose segnalazioni circa la mancanza di chiarezza e trasparenza nella descrizione dei costi di fornitura.

**46.** Occorre, infine rilevare che l'impegno volto a esplicitare, nonché a garantire pari evidenza grafica, sia nella documentazione contrattuale, sia nel materiale promozionale, a tutte le voci di costo fissate discrezionalmente da Green Network, nel caso di promozioni incentrate sul prezzo di fornitura, appare particolarmente idoneo a favorire l'acquisizione di una maggiore consapevolezza in merito agli effettivi costi dell'energia da parte dell'utenza domestica e delle microimprese, che sarà coinvolta nel corso dei prossimi mesi nel passaggio dal mercato tutelato al mercato libero.

**47.** In definitiva, le misure proposte da Green Network appaiono rendere più agevole per il consumatore la comprensione degli effettivi costi di fornitura e, 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. In particolare, esse appaiono in grado di ridurre significativamente l'asimmetria informativa che caratterizza tuttora il mercato libero dell'energia e quindi di assicurare condizioni di offerta chiare e pienamente comprensibili e stimolare un corretto confronto competitivo necessario per lo sviluppo di un mercato pienamente concorrenziale.

**48.** Si consideri, poi che, fermo restando l'obbligo per il professionista di rispettare i predetti criteri di comunicazione dei corrispettivi, di cui al Codice di Condotta commerciale, è apprezzabile la circostanza per cui la Società abbia proposto di eliminare il deposito cauzionale per la clientela domestica e si sia impegnata ad anticipare alle microimprese, per le quali risulti necessaria la corresponsione del deposito cauzionale, l'entità di tale corrispettivo prima della sottoscrizione del contratto.

**49.** Per quanto concerne, le modalità di ristoro proposte a favore dei clienti, queste appaiono congrue sotto il profilo delle tempistiche, dell'entità e dell'efficacia. Infatti, Green Network, oltre a riconoscere il predetto *bonus una tantum* a tutta la clientela contrattualizzata mediante promozioni nell'ambito delle quali le condizioni economiche di offerta fossero risultate poco chiare (ad esempio, perché prive della valorizzazione esplicita degli oneri di commercializzazione), si è impegnata a ristorare integralmente, mediante compensazione diretta nella prima fattura utile, tutti quei clienti per i quali l'informativa sulla natura obbligatoria, anziché opzionale, dei contributi per l'energia rinnovabile (cosiddette opzioni "Energia verde" o "Save the planet") non risultava esplicitata. Inoltre, le modalità con le quali il professionista intende informare, parallelamente e contestualmente alla procedura di ristoro, con nota in fattura in merito alla possibilità di disattivare gratuitamente le suddette opzioni, tutti quei clienti che non abbiano avuto un'informativa adeguata al momento della contrattualizzazione circa la natura non opzionale della fornitura di energia verde, appare risolvere le criticità sollevate nella comunicazione di avvio.

**50.** Va rilevato, infine, che l'ARERA ha espresso un giudizio di sostanziale conformità delle misure complessivamente assunte dal professionista alla regolazione settoriale, fermo restando, come sopra esposto, l'obbligo della società di vendita, di uniformarsi alle nuove disposizioni del Codice di condotta commerciale che entreranno in vigore a far data dal 1° luglio 2021.

**51.** 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 Green Network S.p.A. 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 Green Network S.p.A.;

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

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Green Network S.p.A., 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 8 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 Green Network S.p.A., 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*