

PS11535B - OLIMPIA GRUPPO SINERGY-TUA-VERONA SERVICE DOMESTIKA-OFFERTE COMMERCIALI

Provvedimento n. 30394

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 novembre 2022;

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, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento n. 29765 del 13 luglio 2021¹, con il quale è stato deliberato di chiudere il procedimento PS11535 senza accertare l'infrazione, rendendo obbligatori gli impegni proposti dalla società Olimpia S.r.l., ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTO il proprio provvedimento del 15 marzo 2022, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi delle Società Olimpia S.r.l., Verona Service S.r.l., Tua S.r.l. ed FP73 S.r.l.;

VISTE le proprie decisioni del 31 maggio e del 30 agosto 2022, con le quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta una proroga del termine di conclusione del procedimento, rispettivamente per particolari esigenze istruttorie ed in conseguenza dell'accoglimento parziale delle istanze di proroga del termine infraprocedimentale di fine istruttoria da parte dei Professionisti;

VISTA la decisione dell'11 ottobre 2022 con la quale, prendendo atto dell'istanza formulata dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) in relazione al rilascio del proprio parere sul caso, è stata disposta un'ulteriore proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Olimpia S.r.l. - C.F./P. IVA 03589630239 in qualità di "Professionista", ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo (d'ora in poi anche "Olimpia"), attiva nella vendita di energia elettrica e gas naturale nel mercato libero con il marchio commerciale "*Sinergy Luce e Gas*". La Società opera anche attraverso il sito *internet* <https://sineryglucegas.com/>. In base all'ultimo documento contabile disponibile, relativo all'esercizio finanziario del 2021, la Società ha realizzato ricavi pari a oltre 99 milioni di euro².

2. Verona Service S.r.l. - C.F./P. IVA 03064630233 - in qualità di "Professionista", ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo (d'ora in poi anche "VS"), attiva nella vendita di energia elettrica e gas naturale nel mercato libero con il marchio commerciale "*Domestika Energia*". La Società opera anche attraverso il sito *internet* <https://www.domestikaenergia.com/>. In base all'ultimo documento contabile disponibile, relativo all'esercizio finanziario del 2021, la Società ha realizzato ricavi pari a oltre 14 milioni di euro³.

3. Tua S.r.l. a socio unico - C.F./P. IVA 04742230230 - in qualità di "Professionista", ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo (d'ora in poi anche "Tua") attiva nella vendita di energia elettrica e gas naturale nel mercato libero⁴ con il marchio commerciale "*Tua connect your life*". La Società opera anche attraverso il sito *internet* <https://www.tuafibraenergia.com/>. In base all'ultimo documento contabile disponibile, relativo all'esercizio finanziario del 2021, la Società ha realizzato ricavi pari a quasi 2,5 milioni di euro⁵.

¹ [Pubblicata sul bollettino n. 32/2021.]

² [Nello specifico, € 99.146.876,89 (Allegato 73 alla memoria finale di Olimpia, doc. del 19/09/2022, n. 708269).]

³ [In particolare, i ricavi per il 2021 ammontano a 14.206.854,03 euro (Allegato 40 alla memoria finale di VS, doc. del 20/09/2022, n. 71107).]

⁴ [La società promuove e vende, in possibile abbinamento alle forniture energetiche, anche servizi di connessione Internet ad alta velocità.]

⁵ [In particolare, i ricavi per il 2021 ammontano a 2.425.218 euro (allegato 30 alla memoria finale di TUA, doc. del 20/09/2022, prot. n. 71123). 78.201.626,00 euro, in aumento rispetto a quelli dell'anno precedente, pari a 60.245.111,00 euro (All. 15 a doc. prot. n. 38926 del 20.04.2021).]

4. FP73 S.r.l. - C.F. 04761360231 - in qualità di "Professionista", ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo (d'ora in poi anche "FP73"), proprietaria al 100% delle predette Società e avente, tra altro, funzioni di coordinamento e assistenza alle stesse⁶. In base all'ultimo documento contabile disponibile, relativo all'esercizio finanziario del 2021, la Società ha realizzato ricavi pari a oltre 167 mila euro⁷.

ASSOUTENTI, in qualità di segnalante.

CO.DI.CI. ONLUS - *Centro per i diritti del cittadino*, in qualità di segnalante.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

5. Il procedimento concerne svariati comportamenti posti in essere distintamente e autonomamente da Olimpia, VS e Tua, inerenti alle attività di promozione e vendita di offerte commerciali relative a forniture di energia elettrica e/o gas naturale erogate nel mercato libero, anche abbinate a servizi diversi (di connessione ad *internet* e di comunicazione mobile).

Tali comportamenti sono riconducibili:

- alla *pratica sub A*), consistente nella complessiva strategia commerciale adottata da ciascuna Società che, pur articolata in plurime condotte, appare unitariamente e direttamente intesa all'aggancio e all'acquisizione di clientela mediante tecniche ingannevoli e aggressive di *telemarketing* attraverso prospezione e diffusione di informazioni lacunose/ingannevoli su motivi del contatto, identità del chiamante, caratteristiche e condizioni economiche dell'offerta (riguardo a indicazione/quantificazione di corrispettivi e oneri dovuti nel loro valore unitario, ad es, *costi di commercializzazione, oneri di modulazione della materia prima energia, costi amministrativi*); attivazioni non richieste di forniture di energia elettrica/gas naturale in assenza di valida conferma da parte del cliente della proposta commerciale; omesso/tardivo inoltro, per mail o via posta, di *welcome letter* e documentazione contrattuale (con compromissione del diritto del consumatore al *ripensamento*); indicazione ingannevole ed omissiva, nella documentazione contrattuale e in fattura, delle voci di costo di fornitura e in particolare degli *oneri di commercializzazione, dell'onere di modulazione della materia prima, degli oneri amministrativi* e cd. *altri oneri*; addebiti esorbitanti in bolletta o comunque maggiorati rispetto a quelli già prospettati, oppure indebiti, secondo vigente legislazione; omessa comunicazione circa le modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali in violazione della regolazione settoriale; tardiva o inadeguata trattazione dei reclami degli utenti mediante risposte di mero stile o applicando lo storno immediato degli addebiti laddove i reclami fossero stati inviati anche alle Autorità di regolazione e a tutela dei consumatori oppure per il tramite di un legale; mancata implementazione di adeguati strumenti di verifica delle procedure interne nonché di efficaci meccanismi di controllo e di deterrenza a carico di agenzie/addetti alla vendita in *teleselling*, malgrado la piena consapevolezza delle criticità esistenti;
- alla *pratica sub B*), riguardante la diffusione di informativa non aggiornata - presente sui rispettivi siti internet aziendali di Olimpia, VS e Tua - circa l'entrata in vigore e le vigenti condizioni di applicabilità della disciplina della *prescrizione biennale* sui crediti afferenti a consumi energetici pregressi, tardivamente fatturati (come introdotta dalla *Legge di Bilancio 2018*)⁸;
- alla *condotta sub C*), consistente nella diffusione di errata informativa alla clientela - analogamente presente sul sito internet aziendale di Olimpia, di VS e di Tua e/o in alcuni dei documenti contrattuali rilasciati all'utenza (in particolare le Condizioni Generali di Fornitura/CGF oppure le Condizioni Tecnico Economiche/CTE relative a talune offerte) - riguardo al *foro competente* a dirimere le controversie tra consumatori e professionisti.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

a) L'originario procedimento PS 11535

6. In data 8 ottobre 2020 era stato comunicato ad Olimpia l'avvio del procedimento istruttorio PS11535 ove, in ipotizzata violazione degli articoli 20, 21 e 22 nonché degli artt. 24, 25 del Codice del Consumo, si contestavano, a partire dal 2018, condotte: i) di carattere ingannevole e omissivo, consistenti nella incompletezza o opacità delle informazioni, nell'ambito della documentazione contrattuale e pubblicitaria, riguardanti le condizioni economiche delle offerte proposte e le caratteristiche delle promozioni, con specifico riferimento all'omessa indicazione dei corrispettivi dovuti nel loro valore unitario e di altri costi, non menzionati né negli *script* di vendita - nei contratti in *teleselling* - né nel materiale promozionale; ii) di carattere aggressivo, consistenti nell'addebito di ulteriori costi (ad es., *oneri di*

⁶ [In base al relativo Statuto, FP73 S.r.l. ha, tra altro, ad oggetto: "(...) l'assunzione, detenzione e gestione di partecipazioni ed interessenze in società, imprese (...) qualunque ne sia l'oggetto sociale nonché di finanziamento in qualsiasi forma e di coordinamento tecnico, finanziario ed amministrativo delle società partecipate (...). La Società ha altresì per oggetto la prestazione di servizi di assistenza nel settore del marketing e delle indagini di mercato, della pianificazione e dell'organizzazione aziendale (...) anche nei confronti di imprese controllate e collegate". (Fonte: Telemaco Infocamere).]

⁷ [In particolare, i ricavi per il 2021 ammontano a 167.851 euro, (All. 3 a doc. del 5 settembre 2022, prot. n. 67233).]

⁸ [L. 27 dicembre 2017, n. 205.]

modulazione della materia prima, oneri amministrativi e oneri di postalizzazione) relativi a servizi non chiaramente indicati e definiti oppure non dovuti in base alla vigente regolazione, idonei a condizionare indebitamente il consumatore e indurlo al pagamento di somme non dovute, in assenza di comunicazione in fase di contatto o di esplicita previsione in seno alla documentazione contrattuale⁹.

7. Nel corso del procedimento PS11535, Olimpia aveva proposto impegni volti a rimuovere i profili di criticità delle condotte oggetto di contestazione, presentando in data 8 marzo 2021 una versione aggiornata e consolidata che l'Autorità, con delibera n. 29765 del 13 luglio 2021, aveva accolto e reso obbligatori, chiudendo il procedimento PS11535 senza accertamento delle infrazioni.

b) La riapertura del procedimento istruttorio (PS11535B) a seguito della violazione, da parte di Olimpia, degli impegni resi obbligatori nel procedimento originario PS11535 con estensione oggettiva nonché soggettiva nei confronti di VS, Tua ed FP73

8. Successivamente alla chiusura del procedimento PS11535, alla luce di quanto rappresentato da Olimpia nella relazione di ottemperanza agli impegni¹⁰, nonché in base a denunce di consumatori nel frattempo intervenute¹¹ e ad ulteriori acquisizioni effettuate d'ufficio, sono emersi diversi elementi che rivelavano inadeguate modalità di attuazione di taluni degli impegni da parte di Olimpia. Il complesso delle medesime risultanze supportava, al contempo, l'ipotesi del perpetuarsi di condotte decettive e aggressive già attenzionate in capo a Olimpia nonché del replicarsi delle stesse, in via pressoché analoga, da parte delle altre società VS e Tua, appartenenti al medesimo gruppo FP73.

9. Di conseguenza, il 15 marzo 2022 sono stati parimenti avviati:

i) il procedimento IP354, al fine di contestare a Olimpia la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere rispettato alcuni degli impegni assunti nel procedimento PS11535 e resi obbligatori con la Delibera n. 29765 del 13 luglio 2021;

ii) il procedimento PS11535B di riapertura della precedente istruttoria PS1153 nei confronti di Olimpia – con relativa estensione oggettiva nonché soggettiva nei riguardi di VS, Tua ed FP73 in ordine ad analoghe condotte ipotizzate in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25 e 66 bis del Codice del Consumo.

10. L'Autorità ha disposto, altresì, un contestuale accertamento ispettivo presso le sedi delle predette società, avvenuto in data 17 marzo 2022, in occasione del quale ha comunicato alle stesse l'avvio del PS11535B, recante contestuale richiesta, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, di informazioni ed eventuale documentazione utili alla valutazione delle condotte contestate¹².

11. Le tre Società hanno avuto accesso agli atti del fascicolo – dietro relativa richiesta congiunta – alle date del 5 aprile¹³, 23 agosto¹⁴ e 14 settembre 2022¹⁵;

12. Il 5 maggio 2022, Olimpia, VS e Tua hanno trasmesso distinti riscontri alla richiesta di informazioni in avvio¹⁶; il 6 maggio 2022 sono giunti riscontri analoghi anche da parte di FP73¹⁷.

13. In pari data sono giunte distinte memorie difensive da parte di Olimpia, VS e Tua¹⁸.

14. Il 4 agosto 2022, è stata comunicato ai Professionisti e alle altre Parti del procedimento il termine di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento¹⁹. Su istanza dei medesimi Professionisti, detto termine è stato prorogato al 20 settembre 2022²⁰.

⁹ [Le contestazioni allora rivolte a Olimpia S.r.l. erano ricondotte a violazioni di carattere:

a) ingannevole e omissivo degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo e segnatamente: i) informazioni incomplete/opache – mediante rinvio a Delibere ARERA – in ordine alla entità degli oneri di commercializzazione (PCV-QVD); ii) informazioni incomplete/opache, nell'ambito della documentazione contrattuale e nel materiale promozionale, in merito alle condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas, e specificamente la previsione di oneri non menzionati negli script di vendita, né nel materiale promozionale;

b) aggressivo degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto le voci di costo, quali gli oneri di postalizzazione, contrari alla regolazione, peraltro non indicati nelle CTE, non sono dovuti dagli utenti, come pure gli oneri di modulazione della materia prima e gestione del contatore appaiono idonei a condizionare indebitamente i consumatori nella misura in cui si induce il consumatore a ritenere, contrariamente al vero, che questi ultimi oneri siano richiesti dal Distributore, imposti da Terna o dall'ARERA, quando in realtà si tratta di oneri applicati discrezionalmente dal professionista.]

¹⁰ [Doc. del 4 ottobre 2021, prot. n. 75450, integrato dal doc. del 14 dicembre 2021, prot. 92650.]

¹¹ [Pervenute successivamente alla chiusura del procedimento PS11535 e fino al 2 marzo 2022 (doc. prot. 23791). Cfr., tra altre, le segnalazioni del 12 ottobre 2021 (prot. 77872), del 9 dicembre 2021 (prot. 90363), del 9 febbraio 2022 (prot. 18530) e dell'11 febbraio 2022 (prot. 19301), nelle quali i consumatori hanno lamentato la mancanza di consapevolezza dei costi connessi alla fornitura di energia elettrica e gas proposta da Olimpia e l'omesso invio da parte del Professionista sia della copia, su supporto durevole, della telefonata in teleselling, sia del plico contrattuale in esito all'adesione alla fornitura sia anche delle fatture.]

¹² [Nella medesima occasione, ad Olimpia è stato notificato anche l'avvio del distinto procedimento IP354.]

¹³ [Docc. in pari data 4 aprile 2022, prott. nn. 32335, 32336 e 32228.]

¹⁴ [Doc. del 23 agosto 2022, prot. n. 64516.]

¹⁵ [Doc. del 14 settembre 2022, prot. n. 69568.]

¹⁶ [Docc. in pari data 5 maggio 2022, prott. nn. 38911, 38907, 38901.]

¹⁷ [Doc. del 6 maggio 2022, prot. n. 39181.]

¹⁸ [Docc. in pari data 6 maggio 2022, prott. nn. 39159, 39161, 39165.]

15. Le memorie finali dei Professionisti sono giunte: il 5 settembre 2022 da parte di FP73²¹; il 19 settembre 2022 da parte di Olimpia²²; il 20 settembre 2022 da parte sia di VS che di Tua²³.

2) Le evidenze acquisite

16. In base alle ampie risultanze istruttorie²⁴, i comportamenti contestati sono stati distintamente posti in essere da Olimpia, VS e Tua, aventi soggettività giuridica e autonomia d'impresa formalmente separate; tuttavia, gli stessi comportamenti sono risultati, con assoluta evidenza, sostanzialmente "sovrapponibili" poiché temporalmente paralleli (ove possibile)²⁵ e connotati da modalità esecutive del tutto analoghe.

17. Pertanto, dopo brevi premesse sulla rilevata posizione della Capogruppo e sulla più recente costituzione di Tua S.r.l. - rispetto alle altre due Società - si procederà, di seguito, all'illustrazione congiunta delle pratiche commerciali e della condotta parimenti attenzionate in capo ad Olimpia, VS e Tua, evidenziando, ove rilevate, le specificità pertinenti ai singoli Professionisti.

La posizione di FP73 S.r.l.

18. La Società era stata inclusa, in avvio, tra i destinatari del procedimento PS11535B in considerazione dei poteri, da statuto, di "coordinamento finanziario ed amministrativo", nonché di pianificazione ed organizzazione aziendale verso le partecipate Olimpia, VS e Tua²⁶.

Tuttavia, nel corso dell'istruttoria, non sono emerse evidenze dello svolgimento, in capo alla Holding, di attività di promozione e vendita di energia elettrica e gas naturale nel mercato libero, né, comunque, elementi a comprova del coinvolgimento diretto della Capogruppo nelle condotte, qui in esame, poste in essere dalle partecipate.

La situazione di Tua S.r.l.

19. In base alla relativa visura²⁷, Tua risulta costituita il 9 ottobre 2020 ma la stessa società ha dichiarato di essere "operativa" solo dal 1° giugno 2021 e di essere stata "costituita mediante un'operazione di scissione parziale proporzionale, con un passaggio universale in tutte le posizioni facenti sino ad allora capo a Verona Service, marchio Tua, compresi i contratti con i relativi clienti"²⁸.

La pratica sub A)

20. Va premesso che dai vari elementi istruttori nonché dagli stessi riscontri delle Società²⁹ risulta che le medesime, nel periodo oggetto di istruttoria, abbiano acquisito un ragguardevole numero di contratti di forniture di energia elettrica/gas naturale -in stragrande maggioranza conclusi nel canale *teleselling* - progressivamente crescente negli anni, maturando un cospicuo fatturato.

21. Nello specifico è risultato che, nel periodo dal 2018 al 2022 (fino a febbraio), sono stati attivati: per Olimpia³⁰; a) n. [200-300 mila]* contratti per fornitura di energia elettrica (di cui [200-300 mila] nel canale *teleselling*) con fatturato complessivo di [150-200 milioni] euro ([OMISSIS] euro dal solo *teleselling*); b) n. [100-200 mila] contratti per fornitura di gas naturale (di cui [100-200 mila] nel canale *teleselling*) con fatturato complessivo di [50-100 milioni] euro ([OMISSIS] euro dal solo *teleselling*);

¹⁹ [Docc. in pari data 4 agosto 2022, prott. nn. 61015 e 61021.]

²⁰ [Cfr. doc. del 23 agosto 2022, prot. n. 64530.]

²¹ [Doc. del 5 settembre 2022, prot. n. 67233.]

²² [Doc. del 19 settembre 2022, prot. n. 70826.]

²³ [Docc. in pari data 20 settembre 2022, prott. nn. 71107 e 71123.]

²⁴ [Si tratta delle molteplici denunce di consumatori (giunte in via continuativa anche nel corso dell'istruttoria e fino al mese di novembre 2022), della copiosa documentazione ispettiva nonché di dichiarazioni e documentazione prodotte da ciascun Professionista, in particolare, i riscontri alle richieste di informazioni in avvio (Per Olimpia, cfr. docc. in pari data 5 maggio 2022, prott. nn. 38907 e 38911; per Tua, cfr. doc. del 5 maggio 2022, prot. n. 38901; per VS, cfr. doc. del 5 maggio 2022, prot. n. 38926; per FP73 cfr- doc. del 6 maggio 2022, prot.n. 39181), nonché elementi fattuali desunti dalle memorie difensive (Per Olimpia, cfr. docc. del 6 maggio 2022, prot. n. 39159, e del 19 settembre 2022, prot. n. 70826; per VS, cfr. docc. del 6 maggio 2022, prot. n. 39161, e del 20 settembre 2022, prot. n. 71107; per Tua, cfr. docc. del 6 maggio 2022, prot. n. 39165, e del 20 settembre 2022, prot. n. 71123; per FP73, cfr. doc. del 5 settembre 2022, prot. n. 67233).]

²⁵ [Tua è stata formalmente costituita soltanto nel 2020.]

²⁶ [Era stata altresì considerata, sul punto, la circostanza che la medesima persona fisica ricoprì la carica di "amministratore unico" presso tutte e quattro le Società.]

²⁷ [Fonte Telemaco infocamere.]

²⁸ [Cfr. doc. 5 maggio 2022, prot. n. 38901 (riscontro a richiesta di informazioni) e uniti allegati.]

²⁹ [Cfr. docc. in pari data 5 maggio 2022, prott. n. 38907, 38911 e 38898.]

³⁰ [Cfr. doc. del 5 maggio 2022, prot. n. 38907, allegato 1.]

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

per VS³¹, a) n. [50-60 mila] contratti per fornitura di energia elettrica (di cui [50-60 mila] nel canale teleselling) con fatturato complessivo di [20-25 milioni] euro ([OMISSIS] euro dal solo teleselling); b) n. [20-30 mila] contratti per fornitura di gas naturale (di cui [20-30 mila] nel canale teleselling) con fatturato complessivo di [10-15 milioni] euro ([OMISSIS] euro dal solo teleselling);

22. Per Tua³², in riferimento al più breve periodo dal luglio 2020 e fino al febbraio 2022, sono stati attivati:

a) n. [5-10 mila] contratti per fornitura di energia elettrica (di cui [5-10 mila] nel canale teleselling) con fatturato complessivo di [2-3 milioni] euro ([OMISSIS] euro dal solo teleselling); b) n. [3-5mila] contratti per fornitura di gas naturale (di cui [3-5mila] nel canale teleselling) con fatturato complessivo di [2-3 milioni] euro ([OMISSIS] euro dal solo teleselling).

23. Dalle segnalazioni, continuativamente pervenute, dalle evidenze ispettive e dalla documentazione prodotta dagli stessi Professionisti in istruttoria sono emersi i seguenti comportamenti riconducibili a tale pratica.

Tecniche aggressive di telemarketing e aggancio del cliente- attivazioni non richieste

24. In seno all'attività di promozione e vendita delle forniture energetiche erogate da Olimpia, VS e Tua svolta sull'intero territorio nazionale³³, sono emerse, anzitutto, tecniche aggressive di aggancio telefonico della clientela, mediante l'attività di molteplici agenzie di *call center* incaricate dai Professionisti. Accanto alle numerosissime segnalazioni giunte, pure da ultimo, all'Autorità³⁴, anche i reclami presentati dai clienti direttamente alle Società, come reperiti in ispezione, hanno fornito continuativa evidenza delle seguenti circostanze:

- molto spesso gli agenti sono risultati già in possesso dei dati personali e tecnici dei consumatori contattati³⁵;
- gli addetti alle vendite per conto dei singoli Professionisti si spacciano per il Gestore attuale del consumatore³⁶ - prospettando come mero cambio tariffario, asseritamente più conveniente di quello vigente, l'effettiva nuova sottoscrizione di un contratto con un diverso fornitore³⁷ - oppure si qualificano, variamente, come Gestore diverso di maggior notorietà³⁸, o come distributore di zona³⁹ oppure come associazione a tutela degli utenti o addirittura come ente pubblico⁴⁰: sotto tali mentite spoglie, essi spingono i consumatori alla sottoscrizione di un contratto con Olimpia o VS o Tua, millantando ampi risparmi di spesa rispetto a quelli già sostenuti - puntualmente smentiti all'arrivo della successiva fattura - oltre ad altre informazioni inveritiere⁴¹. In alcuni casi gli agenti compulsano il contattato

³¹ [Cfr. doc. del 5 maggio 2022, prot. n. 38911, allegato 1.]

³² [Cfr. doc. del 5 maggio 2022, prot. n. 38898, allegato 1.]

³³ [Nei confronti di Olimpia, svariate denunce attestano proposte di fornitura, mediante tecniche di telemarketing aggressivo, in svariate zone del territorio nazionale, ad es. Saluzzo (doc. del 21 luglio 2022, prot. n. 57392) Monza (doc. del 12 luglio 2022, prot. n. 54238); Bologna (doc. del 21 giugno 2022, prot. n. 49270); Palermo (doc. del 21 giugno 2022, prot. n. 49475) e Catania (doc. del 15 giugno 2022, prot. n. 48030).]

³⁴ [Cfr. Per Olimpia, segnalazioni in pari data 23 marzo 2022, prott. nn. 28567 e 28915; segnalazione del 23 marzo 2022, prot. n. 28586; del 24 marzo 2022, prot. n. 29203; del 28 marzo 2022, prot. n. 29810; del 29 marzo 2022, prot. n. 30236; del 1° aprile, prot. n. 31509 (da parte di Enel Energia Spa); del 12 maggio 2022, prot. n. 40434; del 6 giugno 2022, prot. n. 45877. Per VS, cfr. segnalazioni del 4 aprile 2022, prot. n. 31823; in pari data 3 maggio 2022, prott. nn. 38254 e 38782; del 28 giugno 2022, prot. n. 50906; del 17 novembre 2021, prot. n. 90804. Per Tua, cfr. segnalazione del 14 novembre 2022, prot. n. 88739. Ad es, tra le altre, una segnalazione inviata da Enel Italia Spa, lo scorso e da un privato consumatore, giunta il 14 aprile u.s. (prot. n. 34556)]

³⁵ [Cfr. doc. nn. 419, 431, 495 e 496 indice ispettivo (cartella AGCM-FP) in riferimento a Olimpia e a Tua. Per Olimpia, cfr. anche denunce del 31 agosto 2022, prot. n. 65727, del 13 ottobre 2022, prot. n. 77448, e del 17 ottobre 2022, prot. n. 78024. Per VS, cfr. doc. del 3 maggio 2022, prot. n. 38272.

In riferimento a VS, vedasi anche denuncia del 3 maggio 2022, prot. n. 38254, inviata da un Gestore concorrente.]

³⁶ [Per Olimpia cfr.: docc. 495 e 504 (allegato)/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo, e doc. del 9 settembre 2022, prot. n. 68411. Per VS, cfr. docc. del 3 agosto 2022, prot. n. 60397, e del 9 agosto 2022, prot. n. 62259.]

³⁷ [Cfr. reclamo nei confronti di VS del gennaio 2022 (doc. n. 459 indice ispettivo/cartella AGCM-FP). Sempre per VS, cfr. doc. del 28 giugno 2022, prot. n. 50906.]

³⁸ [Per Olimpia: cfr. docc. del 5 luglio 2022, prot. n. 52387; del 1° agosto 2022, prot. n. 59959 (qui il consumatore, appresa la vera identità del proponente, segnala "il comportamento scorretto di Sinergy che, nonostante le avvertenze pubblicate sul suo sito, non ha evidentemente apportato alcuna procedura di contrasto alle truffe"); del 6 settembre 2022, prot. n. 67610; del 15 settembre 2022, prot. n. 69862; del 17 ottobre 2022, prot. n. 78024.]

³⁹ [Per Olimpia, cfr. docc. del 12 luglio 2022, prot. n. 54238; del 9 settembre 2022, prot. n. 68601; del 20 ottobre 2020, prot. n. 80101.]

⁴⁰ [Da un reclamo del gennaio 2022, risulta che ad un consumatore (cliente di SEN, nel mercato tutelato), l'agente di Olimpia - presentatosi come "incaricato del MISE" - ha sollecitato l'immediato passaggio al mercato libero pena l'addebito di non meglio chiariti "costi aggiuntivi" (doc. n. 460 indice ispettivo/cartella AGCM-FP). In altro caso, l'addetto alle vendite di Olimpia si era spacciato per una fantomatica "Autorità per il mercato libero" (cfr. doc. del 12 luglio 2022, prot. n. 54343). Cfr. anche, per Olimpia, doc. del 27 giugno 2022, prot. n. 50607 (l'addetto si è presentato come "agente di ARERA").]

⁴¹ [Per Olimpia, cfr. doc. del 3 ottobre 2022, prot. n. 74410 (ivi il denunciante lamenta che per convincerlo ad aderire alla proposta commerciale, l'addetto aveva rappresentato una dispersione dei contatori (ove invece non c'era alcun danno) nonché promesso, oltre a più bassi costi di fornitura (poi smentiti in fattura), anche bollette bimestrali (laddove in realtà erano mensili). Cfr. sempre per Olimpia, anche doc. del 13 ottobre 2022, prot. n. 77261.]

all'adesione all'offerta del Professionista rappresentando falsamente, il fallimento o la attuale non operatività del Gestore, in atto, del consumatore⁴²;

- di fronte alla titubanza dei contattati al telefono circa la nuova proposta, gli addetti alle vendite richiamano con insistenza⁴³ oppure, in alcuni casi, adottano toni intimidatori⁴⁴ o ancora giungono a minacciare slacci/sospensioni della fornitura in atto oppure diminuzioni di potenza;

- molti consumatori hanno ricevuto la bolletta da parte del nuovo Fornitore (a prezzi spesso esorbitanti) senza tuttavia aver mai confermato espressamente l'adesione alla proposta commerciale⁴⁵, né ricevuto la relativa documentazione contrattuale⁴⁶; non è raro, peraltro, che pur a fronte di tali "modalità di attivazione", i Professionisti hanno proceduto a sollecitare il pagamento della fornitura minacciando lo slaccio in caso di ritardo⁴⁷;

- in alcuni casi, gli addetti alle vendite per conto di un Professionista si sono spinti – per evidente errore ma a sostanziale comprova della "prassi" in uso - a consigliare il cliente contattato – già in carico ad altra società del gruppo - di fare "ripensamento" per la fornitura in essere in vista dell'adesione all'offerta del Professionista da ultimo proponente⁴⁸;

- è emerso che le attivazioni non richieste hanno coinvolto anche presunti sottoscrittori in realtà in precarie condizioni di salute/equilibrio psichico, quando non soggetti ad amministrazione di sostegno⁴⁹, in ogni caso già regolarmente in carico ad altro Fornitore di energia/gas⁵⁰;

- in alcuni casi, inoltre, anche la mera risposta del consumatore alla chiamata dell'agente (evidentemente già in possesso dei dati del contattato) è stata idonea ad attivare il contratto di fornitura con il Professionista⁵¹.

25. È emerso che a fronte delle denunce/reclami attestanti la prosecuzione della condotta (finanche durante l'istruttoria), i Professionisti hanno inviato identiche repliche "di stile" che, contro l'evidenza, si limitano a rivendicare la correttezza del comportamento adottato dagli addetti alle vendite asseritamente soggetti ad efficace sistema di controllo della società. Il costante tenore delle risposte della società è il seguente: *"La scrivente ha da tempo implementato accurati protocolli di controllo qualità per i processi di acquisizione dei contratti di fornitura da parte di società terze che agiscono su nostro mandato. Tali protocolli risultano ancor più stringenti delle prescrizioni normative vigenti in materia di condotta commerciale al fine di offrire maggiori garanzie ai nostri clienti e di conseguenza consentirci di stabilire con loro rapporti di fiducia nel lungo periodo"*⁵².

⁴² [Con riguardo a VS, cfr. doc 484/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo; con riguardo a Olimpia, cfr. docc. 495 e 500/cartella AGCM-FP.]

⁴³ [Per Olimpia, docc. del 3 ottobre 2022, prot. n. 74410; del 17 ottobre 2022, prot. n. 78024.]

⁴⁴ [Per VS, cfr. doc. del 19 ottobre 2022, prot. n. 79174.]

⁴⁵ [Per Olimpia, cfr. docc. del 21 giugno 2022, prot. n. 49270; del 18 luglio 2022, prot. n. 55874; del 20 luglio 2022, prot. n. 56606; del 29 agosto 2022, prot. n. 65292; del 9 settembre 2022, prot. n. 68411; del 14 settembre 2022, prot. n. 69401. Per VS, cfr. docc. del 28 giugno 2022, prot. n. 50906; del 9 settembre 2022, prot. n. 68413; del 4 ottobre 2022, prot. n. 74660.]

⁴⁶ [Doc. n. 414 indice ispettivo (cartella AGCM-FP), per Olimpia. Il consumatore presenta reclamo - il 24 gennaio 2022 - alla Società per il tramite di CO.DI.CI. Abruzzo, dichiarando che, nel corso del primo contatto telefonico con l'operatore di Olimpia (a novembre 2021) avrebbe precisato che prima di sottoscrivere alcun contratto avrebbe voluto visionare la documentazione contrattuale. Invece, meno di due mesi dopo riceve direttamente la sola welcome letter indicante l'avvenuta attivazione della fornitura.]

⁴⁷ [Altro reclamante lamenta, a marzo del 2021, di aver ricevuto da Olimpia - nonostante l'assenza di "autorizzazione verbale e/o sottoscrizione di alcun contratto scritto" - una fattura energetica di importo esorbitante e allega il sollecito di pagamento comunque inviato dalla Società. (Doc. n. 435 /cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo).]

⁴⁸ [Cfr. doc. 523/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo (allegato): nello specifico un agente di TUA avrebbe contattato un cliente di Olimpia affermando che il contratto con tale Società non sarebbe andato a buon fine e, pertanto, avrebbe "indicato di fare ripensamento".

Dall'indice ispettivo: doc. n. 370/cartella AGCM-FC per Tua; doc. n. 419 cartella AGCM-FP per VS; doc. 453/cartella AGCM-FP per Olimpia.]

⁴⁹ [Dall'indice ispettivo: doc. n. 370/cartella AGCM-FC per Tua; doc. n. 419 cartella AGCM-FP per VS; doc. 453/cartella AGCM-FP per Olimpia.]

⁵⁰ [Cfr. reclamo del 1° marzo 2022 nei confronti di Olimpia (doc. n. 453 indice ispettivo/cartella AGCM-FP) nonché doc. del 12 ottobre 2022, prot. n. 76921. Per VS, cfr. doc. del 19 ottobre 2022, prot. n. 79174.]

⁵¹ [Nella denuncia giunta il 18 luglio 2022, prot. n. 0055874, la consumatrice riferisce, riguardo ad Olimpia, che "Contattata dal n. 3487829539 il 13/7/22 alle 17.21, rispondendo SI alla domanda <<Parlo con la signora F. F. >> mi è stato attivato il contratto e chiudendo subito la chiamata". Analogamente, sempre per Olimpia, cfr. doc. del 13 ottobre 2022, prot. n. 77448.]

⁵² [cfr. doc. del 25 ottobre 2022, prot. n. 81391. Dal doc. del 13 ottobre 2022, prot. n. 77530, emerge che Olimpia, procedendo al ripristino del rapporto contrattuale del denunciante col precedente fornitore (in esito ad attivazione non richiesta), ai sensi della Delibera ARERA n. 153/12/R/com, si limita ad affermare, a proposito dell'operato dei propri agenti, di aver "provveduto a contestare la circostanza all'agenzia che ha procurato il contratto, formalmente diffidandola dal condurre ulteriori trattative in tal modo in quanto l'indirizzo trascritto era errato".]

Omessa/opaca indicazione - in fase di teleselling nonché all'interno della documentazione contrattuale - di tutti i costi/caratteristiche economiche delle offerte.

26. Sia dalle denunce⁵³ che dalle acquisizioni ispettive⁵⁴ è emersa una prospettazione ellittica o eccessivamente sintetica delle varie voci di costo – anche con particolare riguardo ai costi di commercializzazione, al corrispettivo fisso a copertura degli oneri di modulazione della materia prima energia⁵⁵, ad altri oneri tra cui quelli amministrativi⁵⁶, al carattere indicizzato o fisso dell'offerta⁵⁷ - previste nell'ambito delle proposte commerciali, anche mediante indicazione di soli acronimi e/o rinvii a delibere ARERA⁵⁸: ad esempio, riguardo alla fornitura di gas di VS, le relative CTE non fanno alcun accenno all'esistenza dei medesimi costi di commercializzazione (se non mediante l'acronimo "QVD") ove si rappresenta che "[c]omprese nei servizi di vendita ed in conformità con il Testo integrato delle attività di Vendita al dettaglio di Gas Naturale (TIVG) saranno applicate le componenti CCR, GRAD, Cpr, QT_i, t, QVD" senza specificare l'entità di tali componenti di costo a cui viene tuttavia aggiunto "un corrispettivo fisso mensile per punto di prelievo pari a 10 euro". Siffatta prospettazione - che accomuna tutte e tre le società di vendita – risulterebbe essere stata adottata anche successivamente al mese di agosto 2021 (data di approvazione degli impegni assunti da Olimpia con l'Autorità)⁵⁹.

27. Dalle tabelle prodotte dagli stessi professionisti, in riscontro alla richiesta di informazioni presente nella comunicazione di avvio, risulta che siano stati assai ragguardevoli i proventi acquisiti da ciascuna Società dall'applicazione dei vari oneri (di commercializzazione, di modulazione della materia prima⁶⁰ - abbinati o meno a

⁵³ [Cfr. per VS, doc. del 21 giugno 2021, prot. n. 53744, e relativo allegato.]

⁵⁴ [Dalla documentazione ispettiva risulta assai frequentemente l'omessa prospettazione, in sede di chiamata in teleselling, di voci di costo specifiche, emerse solo successivamente all'atto del ricevimento della fattura, oppure la circostanza che tali voci siano state rese in maniera ambigua o poco chiara quando non addirittura inventiera (Cfr. doc n. 460 indice ispettivo/cartella AGCM-FP) afferma il reclamante: "Nel mese di dicembre 2021 è arrivata la prima bolletta riferita al solo mese di Novembre (solo una mensilità, quando con servizio elettrico nazionale erano bimestrali) per un costo raddoppiato, sono passato da un costo di KW da 0,0676 / servizio elettrico nazionale) a 0,30 circa con Sinergy; e per ogni utenza l' applicazione di dei costi fissi mai prospettati soprattutto la voce oneri di rimodulazione oneri di sistema 55,00 a novembre e 60, a dicembre!!!. (da conversazione telefonica con vostro operatore mi era stato detto che questa voce mi sarebbe stata cancellata a partire dal mese di dicembre) cosa che non è stata fatta"). E ancora, ad una consumatrice, contattata al telefono da un agente di Olimpia il 10 settembre 2021, sarebbero state omesse "informazioni di rilievo circa le specifiche della proposta commerciale" ed indicate voci di costo (ad es. quello della "materia prima"), poi rivelatesi false (poiché assai più basse) rispetto a quelle successivamente addebitate in fattura (doc. 485/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo).]

⁵⁵ [Ad es, è emerso che, al contatto telefonico, la voce oneri di modulazione (rientrante tra i costi fissi e pesantemente incidenti sulla fatturazione mensile) sia stata indicata nell'importo annuale, mentre nella bolletta mensile sia stata poi addebitata in quota inesatta e comunque maggiorata. La documentazione ispettiva rivela che, almeno fino a marzo 2022, Olimpia ha perseverato in una comunicazione lacunosa e/o confusoria sulla medesima voce nonostante il carattere decisamente oneroso della stessa per il cliente. In particolare, tale voce che al telefono viene prospettata come "rinunciabile", viene invece addebitata di default in fattura: cfr. doc. 5 indice ispettivo-Doc. AGCM-CP (ivi, il reclamante, nonostante alcuni "chiarimenti" già ricevuti, insiste nel precisare; "I conteggi della fattura continuano a essere non corretti. Da contratto esiste un corrispettivo fisso a copertura degli Oneri di modulazione della materia prima energia, legato alle attività di approvvigionamento sui mercati di riferimento, pari a 480 euro/POD/anno; (voce, che a seguito di quanto mi è stato comunicato telefonicamente dai vostri operatori, può essere annullata e chiedo che venga eliminata per queste e le prossime fatture). A titolo di esempio questi oneri di modulazione pari a 480€/POD/anno, per un mese dovrebbero essere pari a 480/12=40€ e non 60€ come riportato in fattura, inoltre gli oneri di sbilanciamento dovrebbero essere pari a 0,01 €/kWh mentre nei vostri conteggi sono riportati pari a 0,065 €/kWh. Ribadisco che la fattura non sarà pagata fino a che non mi sarà inviata la fattura corretta o l'evidenza della correttezza dei conteggi"). Sempre nel suddetto doc. 5 indice ispettivo (cartella AGCM-CP), il medesimo reclamante, a febbraio 2022, precisava che: "Dai dati della fattura risulta che il totale consumi fatturati sono: 114 kWh in F1, 108 kWh in F2, 161 kWh in F3 per un totale di 383 kWh + 39 kWh di perdite di rete. Tenendo conto del costo della materia prima che è stato comunicato telefonicamente durante la sottoscrizione del contratto e del costo indicato in fattura (F1: 0,267191 €/kWh - F2: 0,252351 €/kWh - F3: 0,206391 €/kWh), il costo della materia prima in fattura deve essere di circa 100,23€; In fattura è stato indicato un costo di 212.36€." L'applicazione da parte di Olimpia di una quota mensile maggiorata – di 60 euro – del medesimo costo fisso "oneri di modulazione" (prospettato al telefono nell'importo annuale di 480 euro), emerge chiaramente anche da altro reclamo acquisito in ispezione: cfr. doc 8 indice ispettivo (cartella AGCM-CP).]

⁵⁶ [Docc. 8/cartella AGCM-CP e 486/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo.]

⁵⁷ [Docc. 486 e 489/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo.]

⁵⁸ [Ad es. in riferimento alle proposte di TUA, quanto alla fornitura di energia elettrica, l'operatore è tenuto a riferire, tra altro, al consumatore che la specifica offerta "a consumo" "prevede un prezzo variabile mensile pari al valore dell'indice PUN (prezzo della materia prima che si forma sulla borsa dell'energia elettrica) + uno spread di XXX euro a kW/h. Il valore massimo dell'indice PUN negli ultimi 12 mesi è stato di XXX euro a kW/h riferito al mese di XXX. Al termine dei primi 12 mesi di fornitura si applicherà un prezzo della componente materia prima energia pari al valore dell'indice PUN+ spread di 0,01653 euro a kW/h. Per la restante parte rimarranno invariate le altre condizioni economiche previste dall'offerta. E' previsto inoltre, un contributo fisso a copertura dei costi di commercializzazione di Tua pari a XXX euro/POD/anno (...):". E ancora, riguardo alla distinta offerta "a consumo" di gas, si legge, tra altro, "Le componenti QTINT, QTPSV e QTMCV saranno fatturate, invece secondo i valori unitari riportati in Delibera ARERA 196/2013 GAS. Compresse nei servizi di vendita saranno applicate le componenti CCR, GRAD, CPR e QT-IT e la QVD proporzionale ai consumi di gas consumato...". (Doc. n. 1448 indice ispettivo/cartella AGCM-DM. Tale script è datato gennaio 2022).

Cfr, per VS, doc. del 13 dicembre 2021, prot. n. 92369 e relativi allegati. Ivi, con specifico ma non esclusivo riferimento alle offerte "Domestika-luce" e "Domestika-gas", il Professionista ha applicato un prezzo dell'energia inclusivo di costi di commercializzazione senza tuttavia esplicitare chiaramente l'entità degli stessi, se non mediante un richiamo alla Delibera ARERA recante "Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica (TIV)".]

⁵⁹ [Cfr. per Olimpia, docc. del 1° ottobre 2021, prot. n. 75207; del 21 ottobre 2021, prot. n. 80215; del 3 febbraio 2022, prot. n. 17098 e dell'11 febbraio 2022, prot. n. 19301. Cfr. per Tua, doc. del 10 febbraio 2022, prot. n. 18942.]

⁶⁰ [Tali oneri sono stati applicati solo da Olimpia e da VS.]

quelli di gestione del contatore - amministrativi, una tantum e di postalizzazione)⁶¹, autonomamente determinati dalle imprese in seno al corrispettivo preteso dai clienti per la fornitura.

Nello specifico:

per Olimpia⁶²: nel periodo dal 2018 al febbraio del 2022, l'importo complessivo acquisito per l'insieme di detti oneri come applicato agli utenti è stato pari a [50-55 milioni] euro in ordine alle forniture di energia elettrica, nonché pari a [15-20 milioni] euro per quelle di gas naturale;

per VS⁶³: nel periodo dal 2018 al febbraio del 2022, l'importo complessivo acquisito per l'insieme di detti oneri come applicato agli utenti è stato pari a [10-15 milioni] euro in ordine alle forniture di energia elettrica, nonché pari a [3-5 milioni] euro per quelle di gas naturale;

per Tua⁶⁴: nel periodo dal 2021 al febbraio del 2022, l'importo complessivo acquisito per l'insieme di detti oneri come applicato agli utenti è stato pari a [300-400 mila] euro in ordine alle forniture di energia elettrica, nonché pari a [100-200 mila] per quelle di gas naturale.

28. Emerge, in ogni caso, che gli addetti al *teleselling*, nel corso della chiamata di conferma, renderebbero comunque informazioni gravemente lacunose sui costi⁶⁵ quando non addirittura difformi da quanto prospettato sia nella prima chiamata di contatto sia nella documentazione contrattuale o in fattura⁶⁶. Ad esempio:

- se al telefono l'offerta viene prospettata come "omnicomprensiva", nel dettaglio della documentazione contrattuale le condizioni economiche risulterebbero, in realtà, variabili oltre che assai più onerose⁶⁷;

- al contatto telefonico, la voce *oneri di modulazione* (rientrante tra i costi fissi e pesantemente incidenti sulla fatturazione mensile), verrebbe omessa⁶⁸, oppure indicata nell'importo annuale, mentre nella bolletta mensile risulterebbe poi addebitata in quota inesatta e comunque maggiorata rispetto alla previsione annuale⁶⁹;

- soprattutto, al telefono verrebbero riferiti altri costi che non troverebbero tuttavia riscontro puntuale in fattura⁷⁰;

⁶¹ [Gli oneri di postalizzazione sono stati applicati solo da Olimpia e fino ad aprile 2018.]

⁶² [Cfr. doc. del 5 maggio 2022, prot. n. 38907, allegato 9.]

⁶³ [Cfr. doc. del 5 maggio 2022, prot. n. 38910, allegato 6.]

⁶⁴ [Cfr. doc. del 5 maggio 2022, prot. n. 38898, allegato 6.]

⁶⁵ [Risulta, ad es, che nelle chiamate, non venga specificato alcun onere di modulazione e di commercializzazione (per VS, doc. 534 indice ispettivo/cartella AGCM-FP). In particolare per Tua (doc. del 10 febbraio 2022, prot. n. 18942).]

⁶⁶ [Cfr. docc. n. 414 e n. 431/allegato, indice ispettivo (cartella AGCM-FP), per Tua; cfr. doc. n. 460 indice ispettivo/cartella AGCM-FP per Olimpia. Sempre per Tua, anche da recente denuncia (doc. del 10 febbraio 2022, prot. n. 18942) emergono gravi omissioni informative nel corso del contatto telefonico inteso a procacciare il cliente: ivi inoltre, il segnalante riferisce che, nella fattura successivamente ricevuta, erano presenti costi aggiuntivi individuati con le sole diciture "altre partite" oppure "oneri diversi" oppure ancora "corrispettivi una tantum offerta scelta". L'incompletezza informativa restava, altresì, aggravata dalla tardiva ricezione della documentazione contrattuale. Per VS, cfr. invece docc. del 9 settembre 2022, prot. n. 68430 nonché del 19 ottobre 2022, prot. n. 79174 ("avevano detto che il prezzo era bloccato ed era minore del precedente e invece è maggiore e aumenta di mese in mese"). Per Olimpia, cfr. tra vari, doc. del 22 agosto 2022, prot. n. 64297 ("Ho aderito ad un contratto telefonico per la luce con Sinergy che ha proposto un costo per materia prima Energia pari a 6 cent/kWh; i costi nelle fatture che mi arrivano sono molto diversi: nell'ultima fattura, il costo per Materia Energia è di 73 cent/kWh").]

⁶⁷ [Ad es., un reclamante verso Tua lamenta che "telefonicamente era stato pattuito il canone fisso di € 60,00 omnicomprensivo per l'erogazione e consumo di energia elettrica domestica ed invece è pervenuta la proposta contrattuale di € 65,00 ed oltretutto IVA esclusa; inoltre di fatto il canone proposto non è affatto omnicomprensivo in quanto le condizioni contrattuali pervenute prevedono il diritto al conguaglio da parte del fornitore, che sarà calcolato in base alla tariffa esorbitante di 0,085€ Kwh di cui al punto 1 delle condizioni contrattuali stesse oggi pervenute, mediante proposta unilaterale di rinnovo del canone, a fine anno, da parte del fornitore senza alcun limite di corrispettivo, come previsto dal punto 2 delle condizioni contrattuali (...), atteso che telefonicamente era stato pattuito come massimo corrispettivo di rinnovo quello fisso già concordato di € 60,00. Inoltre la fatturazione è mensile anziché bimestrale, contrariamente da quanto pattuito telefonicamente, con l'aggiunta mai concordata della ulteriore quota fissa di €35,00 per ciascuna richiesta di prestazione inerente la connessione dei punti di prelievo, spesa mai pattuita, onerosa e fuori mercato. (...). Pertanto, contrariamente a quanto convenuto per telefono, le tariffe non risultano affatto omnicomprensive e siccome le condizioni contrattuali pervenute sono del tutto esose in danno dello scrivente il contratto dovrà intendersi NON concluso stante la mancata adesione del sottoscritto". Cfr. allegato a doc. n. 431 indice ispettivo (cartella AGCM-FP).]

⁶⁸ [Per le offerte di TUA, l'addetta alle vendite per conto della Società avrebbe omesso "costi, in particolare gli oneri di modulazione": cfr. doc. 414/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo.]

⁶⁹ [Le informazioni rese da Olimpia circa la voce "oneri di modulazione della materia prima" erano state già oggetto di contestazione in sede di avvio originario del PS11535: l'attuale documentazione ispettiva rivela che, almeno fino a marzo 2022, la Società ha perseverato in una comunicazione lacunosa e/o confusoria sulla medesima voce nonostante il carattere decisamente oneroso della stessa per il cliente. In particolare, tale voce che al telefono viene prospettata come "rinunciabile", viene invece addebitata di default in fattura: cfr. doc. 5 indice ispettivo-Doc. AGCM-CP (ivi, il reclamante, nonostante alcuni "chiarimenti" già ricevuti, insiste nel precisare; "I conteggi della fattura continuano a essere non corretti. Da contratto esiste un corrispettivo fisso a copertura degli Oneri di modulazione della materia prima energia, legato alle attività di approvvigionamento sui mercati di riferimento, pari a 480 euro/POD/anno; (voce, che a seguito di quanto mi è stato comunicato telefonicamente dai vostri operatori, può essere annullata e chiedo che venga eliminata per queste e le prossime fatture). A titolo di esempio questi oneri di modulazione pari a 480€/POD/anno, per un mese dovrebbero essere pari a 480/12=40€ e non 60€ come riportato in fattura, inoltre gli oneri di sbilanciamento dovrebbero essere pari a 0,01 €/kWh mentre nei vostri conteggi sono riportati pari a 0,065 €/kWh. Ribadisco che la fattura non sarà pagata fino a che non mi sarà inviata la fattura corretta o l'evidenza della correttezza dei conteggi". L'applicazione da parte di Olimpia di una quota mensile maggiorata - di 60 euro - del medesimo costo fisso "oneri di modulazione" (prospettato al telefono nell'importo annuale di 480 euro), emerge chiaramente anche da altro reclamo acquisito in ispezione: cfr. doc 8 indice ispettivo (cartella AGCM-CP). Anche per le offerte di TUA, l'addetta alle vendite per conto della Società avrebbe omesso "costi, in particolare gli oneri di modulazione": cfr. doc. 414/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo.]

- dai documenti ispettivi⁷¹ così come dalle segnalazioni di consumatori⁷², emerge che l'eccessiva velocità di lettura dello *script* di vendita da parte degli agenti, nel corso della comunicazione telefonica, concorra ad impedire una corretta ed integrale comprensione delle caratteristiche della fornitura ed una convinta adesione all'offerta da parte dei consumatori differendo solo ad un momento successivo (ad es. a seguito dell' emissione della prima fattura) la consapevolezza dei consumatori in merito all'effettiva caratura degli addebiti⁷³;
- risulta pure che nella documentazione contrattuale (*Condizioni Generali di Fornitura/CGF e Condizioni Tecnico Economiche/CTE* dell'offerta energia elettrica/gas)⁷⁴ ed altresì nella fattura⁷⁵, gli addebiti per l'utente non siano né chiari e né dettagliati oltre che incongruamente rappresentati;
- nella stragrande maggioranza dei casi, all'esito del reclamo – soprattutto se inoltrato per il tramite di Associazione di consumatori o di un Legale oppure anche inviato per conoscenza ad ARERA o AGCM – emerge che i Professionisti provvedono, mediante altrettante "note di credito", a stornare i pagamenti in contestazione: siffatta condotta – sebbene giustificata dalle varie Società quale intervento nell'interesse del cliente ("in un'ottica conciliativa" o di "attenzione commerciale") – conferma, di fatto, la pregressa applicazione al reclamante di addebiti non dovuti/impropri/irregolarmente conteggiati⁷⁶.

Omessa/irregolare comunicazione relativa alle modifiche unilaterali delle condizioni tariffarie

29. In più di un caso, emerge l'applicazione di modifiche unilaterali al contratto senza invio della preventiva comunicazione all'utenza, in elusione degli obblighi informativi sul punto imposti da ARERA: risulta, infatti, che solo laddove il cliente avesse formalizzato uno specifico reclamo, il Professionista abbia poi provveduto a ripristinare la tariffazione pattuita in base al contratto originariamente sottoscritto⁷⁷. Inoltre, in base ad alcune CTE, il Professionista si riserva di fornire al cliente un'informativa direttamente in fattura, anziché – come prescritto dalla regolazione – in separata comunicazione⁷⁸.

⁷⁰ [Sempre nel suddetto doc. 5 indice ispettivo (cartella AGCM CP), il medesimo reclamante, a febbraio 2022, precisava che: "Dai dati della fattura risulta che il totale consumi fatturati sono: 114 kWh in F1, 108 kWh in F2, 161 kWh in F3 per un totale di 383 kWh + 39 kWh di perdite di rete. Tenendo conto del costo della materia prima che è stato comunicato telefonicamente durante la sottoscrizione del contratto e del costo indicato in fattura (F1: 0,267191 €/kWh - F2: 0,252351 €/kWh - F3: 0,206391 €/kWh), il costo della materia prima in fattura deve essere di circa 100,23€; In fattura è stato indicato un costo di 212.36€." Cfr. per Tua, doc. del 10 febbraio 2022, prot. n. 18942.]

⁷¹ [Cfr., in seno all'indice ispettivo, cartella AGCM-FP, docc. n. 419, per VS, e n. 489 per Olimpia. Sempre per Olimpia, cfr. doc 8 indice ispettivo (cartella AGCM-CP).]

⁷² [Ad es., per VS, cfr. doc. del 28 giugno 2022, prot. n. 50906 (Ivi, la segnalante dichiara: "Non è stata una telefonata semplice, parlavano molto velocemente e per essere io italiana e capire cosa dicevano, vuol dire proprio che parlavano come delle saette e non era chiaro ciò che dicevano". E ancora: "Parlavano troppo velocemente ed in modo confuso senza darmi il tempo di capire e se li fermavo e chiedevo informazioni, ripetevano sempre velocemente o ridacchiavano o non erano chiari. Mi hanno detto di essere Made in Energy e non Domestika Energia. Se l'hanno detto, a quel punto non ho inteso, in quanto il contesto era tutt'altro. Nessuno si è presentato dicendo chiaramente di rappresentare Domestika Energia e che proponevano un contratto nuovo"). Per Olimpia, cfr. doc. del 9 agosto 2022, prot. n. 62569 (a proposito della proposta telefonica degli addetti alla vendita della fornitura, il denunciante afferma: "come è noto, una lunga sequela di parole incomprensibili per la velocità che, se nel mezzo, ti chiedono di fargli un prestito o di ammazzare qualcuno, rispondi sì lo stesso").]

⁷³ [Ad es., un cliente, ancora alla data del 12 febbraio 2022, lamenta di aver ricevuto da VS/Domestika una bolletta con costi, a suo dire, impreveduti ed eccessivi "Ora in fase di stipula telefonica del contratto non mi sono stati comunicati e quantificati esattamente questi costi che superano abbondantemente, moltiplicandoli, quelli applicati da altre compagnie vostre concorrenti; a tali condizioni non avrei sicuramente sottoscritto la vostra offerta. Per quanto mi riguarda non intendo riconoscere assolutamente tali costi esorbitanti e fuori mercato". Cfr. anche doc. 189 indice ispettivo cartella AGCM-EF. Per Tua, cfr. doc del 10 febbraio 2022, prot. n. 18942, dove il segnalante riferisce di costi aggiuntivi individuati con le anonime diciture "altre partite" oppure "oneri diversi" o ancora "corrispettivi una tantum offerta scelta"]

⁷⁴ [Per VS, nell'ambito della documentazione contrattuale - come allegata al doc. del 13 dicembre 2021, prot. n. 92369 - sono emerse talune incongruenze tra quanto rappresentato nelle CGF e quanto invece presente nelle CTE delle offerte di energia elettrica e luce (che rappresentano i documenti esplicativi di tutti gli oneri economici addebitabili all'utente). In particolare, se entrambe le CTE (per energia elettrica e gas) prevedono "a copertura degli oneri di modulazione della materia prima, una quota fissa mensile per punto di prelievo pari a 25 euro", le stesse, tuttavia, omettono di far cenno ad altro onere (contributo in quota fissa pari a 35 euro per ciascuna richiesta di prestazione inerente la connessione dei punti di prelievo) che è invece presente unicamente all'interno delle schede di confrontabilità. E ancora, se entrambe le richiamate CTE - per energia elettrica e gas - precisano che "la fatturazione avrà periodicità mensile e che il cliente riceverà le fatture in formato elettronico (PDF) senza nessun costo aggiuntivo", al contrario, le CGF luce/gas prevedono espressamente il possibile addebito di un ulteriore onere per la spedizione postale della bolletta (art. 10, "Fatturazione e pagamenti"). E ancora, risulta indicato unicamente nelle CGF - e non anche nelle CTE/gas - un onere aggiuntivo per l'utente correlato indistintamente ai costi diretti di funzionamento sostenuti dal professionista e agli oneri di bilanciamento.]

⁷⁵ [Per Tua, dal doc. del 18 febbraio 2022, prot. n. 21164, emerge che la fattura inviata al cliente non rechi, in dettaglio e chiarezza, i corrispettivi pretesi dal Professionista in autonomia restando accorpate sotto la voce "Spese per materia Energia" oppure "Spesa per materia Gas" che costituisce, peraltro, la parte più cospicua degli addebiti. Per VS, cfr. docc. in pari data 5 maggio 2021, prott. nn. 42659 e 42685 nonché allegati a doc. del 21 giugno 2021, prot. n. 53744. Per Olimpia, cfr. doc. dell'11 febbraio 2022, prot. n. 19301 e relativa bolletta allegata relativa al periodo di fatturazione di dicembre 2021.]

⁷⁶ [Per Olimpia, doc. 6 indice ispettivo (cartella AGCM-CP); Cfr. anche docc. del 5 luglio 2022, prot. n. 52354.]

⁷⁷ [Cfr., riguardo a Olimpia, docc. 190, 192 e 194 indice ispettivo, cartella AGCM-EF. La condotta, in base al reclamo di cui al doc. 190, risulta reiterata anche nel febbraio 2022.]

⁷⁸ [Per VS, cfr. doc. del 13 dicembre 2021, prot. n. 92369 e relativi allegati (CTEGas e CTE luce valide per il periodo dal 1 al 30 giugno 2021).]

Mancata trasmissione al contraente – via mail/posta – del plico contrattuale e della welcome letter, con conseguente lesione del tempestivo esercizio del diritto di ripensamento

30. Già nel precedente PS 11535 era emersa chiaramente, in capo a Olimpia, la mancata o intempestiva trasmissione (in esito ad espressa richiesta del cliente), per via postale o per e-mail, della *welcome letter* e/o del plico contrattuale al cliente, dopo l'attivazione *via teleselling* della fornitura, così impedendo di fatto al cliente di acquisire e verificare l'integralità delle informazioni utili a soppesare l'offerta proposta, e di individuare il *dies a quo* per l'esercizio dell'eventuale *ripensamento*⁷⁹. Le denunce pervenute e la documentazione ispettiva (soprattutto, i reclami degli utenti e scambio di mail interno alla società) hanno ampiamente attestato tale condotta sia in capo a Olimpia che alle altre Società del Gruppo⁸⁰ almeno fino al 17 marzo 2022, data in cui Olimpia ha dimostrato⁸¹ l'implementazione definitiva dell'accordo – che ha coinvolto anche VS e Tua - con individuato Professionista del settore, finalizzato alla spedizione e al relativo tracciamento al 100% sul territorio nazionale della suddetta documentazione ai clienti acquisiti *via teleselling*.

Alto tasso di recessi e ripensamenti

31. A riprova sia della scarsa trasparenza circa le effettive caratteristiche e voci di costo delle offerte sia dell'insoddisfazione della clientela in merito alle modalità utilizzate in fase di proposta e sottoscrizione dell'offerta energetica *via teleselling*, emerge dalle acquisizioni ispettive un tasso elevatissimo di recessi (finanche superiori, talvolta, al [80-90]% delle nuove attivazioni) con un tempo medio di permanenza in fornitura del cliente- in particolare con Olimpia e con Tua - di soli 4/5 mesi⁸².

In base ai numerosi reclami trasmessi alle Società e rinvenuti in ispezione⁸³ nonché dalle segnalazioni⁸⁴, l'elevatissimo numero di recessi e ripensamenti appare riconducibile, in prevalenza, ad attivazioni non richieste nonché all'imprevista ed estrema onerosità degli addebiti in bolletta, fatturati dai Professionisti in difformità alle informazioni rese dagli addetti alle vendite in sede di *teleselling*.

32. In ogni caso, il carattere sproporzionato ed eccessivo nonché impreveduto dei costi applicati in bolletta dai Professionisti emerge ripetutamente anche dalle denunce più recenti⁸⁵.

33. È dai dati forniti dagli stessi Professionisti⁸⁶ che emerge come, relativamente al quadriennio 2018-2022, seppur con differenze temporali e dimensionali tra le tre Società, il numero dei *ripensamenti* sia stato in progressiva crescita⁸⁷.

⁷⁹ [In base all'art. 52 del Codice del Consumo, nei contratti conclusi fuori dei locali commerciali o mediante tecniche a distanza, il contraente, può esercitare, senza oneri e senza obbligo di motivazione, il diritto di ripensamento sulla proposta commerciale entro 14 giorni dalla conclusione.]

⁸⁰ [Cfr. i seguenti documenti docc. 8, 16 e 18 (cartella AGCM-CP), 233 (cartella AGCM-FC), 197 (cartella AGCM-EF); 420, 482 e 554 (cartella AGCM-FP) dell'indice ispettivo; cfr anche doc. del 10 febbraio 2022, prot. n. 18942.]

⁸¹ [Cfr. il distinto ma correlato procedimento IP354, deciso in pari data 30 novembre 2022.]

⁸² [Ad es, cfr. doc. n. 424/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo: dall'analisi interna relativa al mese di aprile 2021 emerge che Olimpia ha registrato l'[80-90] % dei recessi dei contratti in TLS esterno per l'energia e l'[80-90]% per il gas. Per VS, nel medesimo periodo, la situazione era ancora peggiore in quanto la percentuale di recesso è pressoché pari all'integralità dei contratti in TLS esterno ([90-100]% per l'energia e [90-100]% per il gas).]

⁸³ [Cfr. ex plurimis, in seno alla sola cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo, i docc. nn. 418, 419, da 424 a 426, 429, 431, 438, da 444 a 447, 455, da 476 a 479, da 494 a 496, da 502 a 518, 520, 523 e 524, 531, 538, da 541 a 543, 547 e 548.]

⁸⁴ [Solo tra le più recenti, per VS, cfr docc. del 21 giugno 2022, prot. n. 53744; del 28 giugno 2022, prot. n. 50906; del 9 settembre 2022, prot. n. 68430; del 4 ottobre 2022, prot. n. 74660. Per TUA, cfr. docc. del 10 febbraio 2022, prot. n. 18942, e del 7 ottobre 2022, prot. n. 7599; per Olimpia, cfr. docc. del 18 luglio 2022, prot. n. 65292; del 29 agosto 2022, prot. n. 65292; in pari data 9 settembre 2022, prott. nn. 68411 e 68413; del 14 settembre 2022, prot. n. 69401.]

⁸⁵ [Nella segnalazione giunta il 14 giugno 2022, prot. n. 47820, un consumatore, già cliente di Olimpia, confronta la bolletta del Professionista con quella di un nuovo Gestore evidenziando, a parità di consumi, che gli addebiti di Olimpia (non integralmente e chiaramente riferiti a suo tempo, in sede di *teleselling*) fossero nove volte maggiori di quelli ora applicati dal nuovo Gestore. Raffronti dei costi di Olimpia con quelli di altri gestori sono presenti anche nel doc. 232/cartella AGCM-FC dell'indice ispettivo. Per Olimpia, vedansi anche denunce del 28 marzo 2022, prot. n. 29811; dell'8 aprile 2022, prot. n. 33144; del 28 aprile 2022, prot. n. 37267; del 19 maggio 2022, prot. n. 42255; del 26 maggio 2022, prot. n. 13389. In seno analogo, per VS, cfr. docc. del 9 settembre 2022, prot. n. 68430 nonché del 19 ottobre 2022, prot. n. 79174.]

⁸⁶ [Cfr. docc, in pari data 5 maggio 2022, prott. n. 38907 (Olimpia), n. 38911 (VS) e n. 38901 (Tua).]

⁸⁷

| | Olimpia | VS | Tua |
|-------------------------|-----------------|---------------|---------------|
| 2018 | [1.000-2.000] | [50-100] | |
| 2019 | [3.000-4.000] | [500-1.000] | |
| 2020 | [8.000-9.000] | [2.000-3.000] | [30-40] |
| 2021 | [19.000-20.000] | [4.000-5.000] | [1.000-2.000] |
| 2022 (gennaio-febbraio) | [5.000-6.000] | [1.000-2.000] | [200-300] |

Gestione dei reclami: annullamento contratto o storno degli oneri addebitati laddove il reclamo sia inviato anche ad ARERA/AGCM o per il tramite di un legale

34. La documentazione ispettiva attesta numerosi reclami giunti ai Professionisti anche in relazione a tale comportamento⁸⁸. Emerge, in particolare che laddove le contestazioni/doglianze dei clienti fossero state contestualmente indirizzate anche alle Autorità di settore, le Società hanno provveduto ad una trattazione assai tempestiva culminante, nella stragrande maggioranza dei casi, nell'annullamento del contratto e nello storno delle somme eventualmente già addebitate ai richiedenti⁸⁹. Nelle risposte agli altri reclami, nonostante che le Società rivendichino, ogni volta, la corretta applicazione delle condizioni contrattuali "pattuite", assai spesso, di fronte alle doglianze relative all'eccessiva onerosità degli addebiti in fattura, viene riconosciuto alla clientela uno "storno" parziale⁹⁰ o addirittura totale⁹¹ di quanto già pagato dal cliente, ad espresso titolo di "attenzione commerciale". Ulteriori reclami/segnalazioni di utenti in tal senso sono continuati anche nel corso dell'istruttoria⁹².

Piena consapevolezza da parte delle distinte società circa il carattere "illecito" delle varie condotte e del comportamento degli agenti - predisposizione rimedi/penali di scarsa deterrenza

35. Anche alla luce dei numerosi reclami degli utenti (oltre che dell'imponente tasso di disconoscimenti e recessi) - e delle conseguenti verifiche interne attestata dagli scambi di e-mail intercorsi tra le funzioni aziendali - le Società sono risultate del tutto consapevoli delle varie criticità - come sopra illustrate - presenti in seno all'attività svolta dalle agenzie affidatarie della vendita⁹³.

Pur a fronte di tale consapevolezza (ed altresì in esito agli impegni sottoscritti nel 2021 da Olimpia nel PS11535), le criticità evidenziate non sono apparse sostanzialmente cessate né modificate emergendo, al contrario, l'intento dei Professionisti di salvaguardare, almeno in parte, i propri introiti nonostante fossero connessi a comportamenti evidentemente illegittimi⁹⁴. All'esito del reclamo o del ripensamento del cliente, la prassi appare essere quella di un tempestivo ricontatto con la proposta, da parte delle Società, della permanenza in fornitura, magari a più convenienti condizioni⁹⁵.

Inoltre, non emerge l'implementazione, da parte dei Professionisti, di strumenti adeguati di riverifica delle procedure interne né penetranti e tempestivi sistemi di monitoraggio e controllo sull'acquisizione dei contratti (che, dichiaratamente, è solo "a campione"); soprattutto, non è risultata la presenza di efficaci meccanismi di deterrenza a carico delle agenzie affidatarie della promozione/vendita delle forniture in *teleselling*, le quali, anche in base alle svariate denunce dei consumatori, sono numerosissime e dislocate sull'intero territorio nazionale: infatti, le rinvenute "penali" irrogate ad alcune agenzie (di 5.000 euro per condotta) oppure la risoluzione del relativo contratto (rimedio solo prospettato dai Professionisti ma qui sostanzialmente indimostrato), sono apparse, all'evidenza, del tutto insufficienti⁹⁶.

Emerge, di contro, che i Professionisti, sia sul rispettivo sito aziendale che nei riscontri ai reclami, si dichiarino, sul punto, costantemente diligenti nel monitoraggio dei propri agenti e comunque estranei all'operato degli stessi.

⁸⁸ [Ad es, in seno alla cartella AGCM-FC del materiale ispettivo, cfr. le intere sottocartelle "OLIMPIA", "TUA" e "VR service".]

⁸⁹ [Cfr. doc. 431 indice ispettivo (cartella AGCM-FP) per Tua.]

⁹⁰ [Per Olimpia, cfr. doc. 197 indice ispettivo cartella AGCM-EF.]

⁹¹ [Cfr, per Olimpia, doc. del 5 luglio 2022, prot. n. 52354.]

⁹² [Cfr. per Olimpia, doc. del 21 luglio 2022, n. 57053 e doc. del 12 ottobre 2022, prot. n. 76921 (con risposta della Società; doc del 13 ottobre 2022, prot. n. 77530). Per VS, cfr. doc. del 21 giugno 2022, n. 53744. Per Tua, doc. del 22 giugno 2022, n. 53989.]

⁹³ [Cfr. Doc. 534/cartella AGCM-FP. Inoltre, cfr. per Olimpia, doc. 538 indice ispettivo (cartella AGCM-FP). Inoltre, l'amministratore unico, a proposito del reclamo relativo ad un primo vocal order del tutto incomprensibile, ammette espressamente "...se mando una vocal del genere ad AGCM, MI ARRESTANO... È possibile fare qualcosa? Così è tosta". E ancora, a proposito del riscontro da dare al reclamante: "Ragazzi, mi raccomando che va data una risposta fatta bene. Ci sono le autorità di mezzo..." (doc. 419 indice ispettivo/cartella AGCM-FP per VS). Per Tua, cfr. doc. 414 (cartella AGCM-FP). E ancora, in riferimento alle doglianze di un cliente di TUA, circa il carattere lacunoso delle informazioni rese in *teleselling* e l'erronea indicazione del foro competente per le controversie con i consumatori, cfr. docc. 431 e 432/cartella AGCM-FP (ivi, l'Amministratore unico commenta, significativamente, "bel casino con le Autorità in copia..."). Inoltre, cfr. doc. 504/cartella AGCM-FP indice ispettivo (ivi, in una mail del 13 ottobre 2021, a commento di numerosissimi ripensamenti di ex clienti Olimpia - di cui al report allegato - dovuti alle "informazioni" rese dagli addetti al *teleselling*, l'amministratore unico commenta: "Fra', Se po di' a [OMISSIS]" - ossia l'agenzia addetta alle vendite - "de sta boni n'attimo co ste cose?").]

⁹⁴ [Cfr. doc. 534 indice ispettivo (cartella AGCM-FP): in uno scambio di mail in data 3 settembre 2021 - proprio nel corso della fase di ottemperanza agli impegni approvati nel procedimento PS11535 - l'Amministratore unico concorda con il responsabile del customer care di VS laddove, a proposito del reclamo avanzato per il tramite di un'associazione di consumatori, ammette espressamente "Nella vocal non viene specificato nessun onere di modulazione o commercializzazione. Nel reclamo precedente, l'associazione alla fine chiede il ricalcolo sulla base di quanto sottoscritto nel contratto. Ho già stornato modulazione ed il cliente è a credito di 21 euro. Inserirei indennizzo di 79 euro per arrivare a 100 e rimborsare questo (ci ha pagato 400 euro in fattura). Meglio che stornare e restituire tutto".]

⁹⁵ [Per Tua, cfr. doc. 542/cartella AGCM FP dell'indice ispettivo.]

⁹⁶ [Cfr. per Olimpia, la penale irrogata alla società [OMISSIS]: doc. 460 indice ispettivo (cartella AGCM-FP).]

La pratica sub B)

36. Da rilevazioni d'ufficio, sui rispettivi siti aziendali⁹⁷ è risultata la presenza di un'informativa non aggiornata rispetto all'attuale possibilità - codificata dalla *Legge di Bilancio 2020*⁹⁸ - dell'utente di eccepire la "prescrizione biennale" degli addebiti presenti in fattura per consumi risalenti a più di due anni addietro.

37. Nello specifico, sul sito *internet* aziendale di Olimpia, nella sezione denominata "Manuale dell'utente", era accessibile un'informativa sul tema, recante: "Le bollette di gas e luce devono essere conservate per 5 anni, con le relative ricevute di pagamento. Tuttavia, nel caso della bolletta dell'energia elettrica, le disposizioni di legge sono cambiate nel momento in cui è stato inserito anche il pagamento del Canone Rai. Poiché le ricevute di pagamento del Canone Rai devono essere conservate per 10 anni, anche le bollette luce, che già lo includono, sono soggette a tale obbligo. In ogni caso, passati i 5 anni, secondo la legge, il fornitore di energia non potrà comunque richiedere il pagamento dell'importo in bolletta")⁹⁹.

38. Per quanto attiene VS e Tua, sul rispettivo sito *internet* aziendale, nella sezione dedicata all'istituto della *prescrizione biennale*¹⁰⁰, era accessibile un'informativa parzialmente diversa, ossia: "Come stabilito dalla *Legge di Bilancio 2018 (Legge n. 205/17)*, in presenza di una fattura contenente consumi risalenti a più di due anni, il cliente può non pagarne i relativi importi qualora la responsabilità del ritardo di fatturazione non sia attribuibile al cliente stesso".

39. Solo nel corso del procedimento, le Società hanno provveduto, in maniera del tutto analoga, a modificare la predetta informativa adottando quella già in uso da VS e Tua dalla quale è stato eliminato l'inciso preesistente, sopra evidenziato in grassetto¹⁰¹.

La condotta sub C)

40. È emerso che Olimpia, VS e TUA hanno indicato all'utenza - in sezioni informative del sito aziendale e/o in alcuni dei documenti contrattuali - che il *foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra Fornitore e cliente* sarebbe quello di Verona, luogo dove sono collocate le rispettive sedi legali. Tale indicazione è emersa:

- per Olimpia, dalle *Condizioni Generali di Fornitura* per le offerte PRIME CASA luce, PRIME CASA gas e PRIME CASA luce+gas, accessibili al link <https://sinergyucegas.com/attiva-contratto/>¹⁰²; Olimpia ha precisato che tali CGF erano in vigore dal 2020¹⁰³;

- per VS, dalle *Condizioni Generali di Fornitura* luce/gas, articolo 19, delle offerte commerciali "Domestika-luce" e "Domestika-gas"¹⁰⁴;

- per TUA in seno alla documentazione contrattuale, nella sezione "Tutto sul tuo contratto TUA - CONNECT YOUR LIFE"¹⁰⁵. Risulta, altresì, che un utente di tale Società, avesse già segnalato la presenza di tale indicazione in un reclamo del 2020¹⁰⁶.

41. Solo nel corso del procedimento, le Società hanno provveduto a modificare il testo già contestato sostituendolo, ove già presente, con il wording: "Per ogni controversia relativa all'interpretazione, validità ed efficacia, esecuzione e risoluzione del contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro del Cliente nel caso in cui il Cliente sia un

⁹⁷ [Rilevazioni d'ufficio alle date del 9 marzo 2022 (per Olimpia), 20 e del 21 luglio 2022. Tale informazione è risultata accessibile, per Olimpia al link <https://sinergyucegas.com/normativa-e-tutela/diritti-del-consumatore/prescrizione-breve/>; per VS, al link <https://www.domestikaenergia.com/normativa-e-tutela/diritti-del-consumatore/prescrizione-breve/>, e per TUA, al link <https://www.tuafibraenergia.com/normativa-e-tutela/diritti-del-consumatore/prescrizione-breve/>.]

⁹⁸ [Come richiamato puntualmente anche da ARERA nel parere reso sul caso in esame (vedi *infra*, sub paragrafo V), l'istituto della *prescrizione biennale* è stato introdotto, nel settore delle utilities, dalla *legge di Bilancio 2018* che ha previsto, tra altro, la possibilità del consumatore di eccepire tale *prescrizione "abbreviata"* a fronte di crediti successivamente pretesi dalla Società di vendita dell'energia/gas, per consumi pregressi e risalenti ad almeno due anni addietro, a condizione che tale fatturazione tardiva non fosse originata da "responsabilità accertata dell'utente". Con la *legge di Bilancio 2020*, tale condizione è stata eliminata, di fatto estendendo la possibilità del contraente di non pagare tali addebiti anche alle ipotesi di propria responsabilità del ritardo, dolo naturalmente escluso.]

⁹⁹ [A pag. 33 del *Manuale dell'utente* (rilevazione d'ufficio del 9 marzo 2022).]

¹⁰⁰ [Verifiche d'ufficio nel mese di marzo 2022.]

¹⁰¹ [I Professionisti ne danno contezza nelle rispettive memorie finali (per Olimpia, cfr. doc. del 19 settembre 2022, prot. n. 70826, pag. 26; per VS, cfr. doc. del 20 settembre 2022, prot. n. 71107, pag. 15; per Tua, cfr. doc. del 20 settembre 2022, prot. n. 71123, pag. 13). L'assunto è stato confermato anche da successive verifiche d'ufficio in data 16 novembre 2022.]

¹⁰² [Rilevazioni d'ufficio del 20 luglio 2022. Cfr art. 19 (ELEZIONE DI DOMICILIO E FORO COMPETENTE) delle CGF Ivi, tra altro, si legge "Il Foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra il Fornitore e il Cliente è quello di Verona".]

¹⁰³ [Cfr. doc. del 6 maggio 2022, prot. n. 39159, pag. 8.]

¹⁰⁴ [Cfr. CTE/gas e CTE/luce, valide per il periodo dal 1 al 30 giugno 2021, come allegate a doc. del 13 dicembre 2021, prot. n. 92369.]

¹⁰⁵ [Pag. 5 dell'allegato denominato "TUA- condizioni generali di fornitura" (parag.15- "gestione delle controversie") al doc. del 18 febbraio 2022, prot. n. 21164. Cfr. anche doc. 431/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo (allegato alla mail dell'11 settembre 2020) per le offerte diffuse quantomeno dal 2020. Cfr anche doc 1416/cartella DM-AGCM (documento "condizioni generali luce" allegato alla mail del 16 marzo 2022) per le offerte diffuse dal 2022.]

¹⁰⁶ [Cfr. docc. 431 e 432/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo.]

Consumatore ai sensi del Codice del Consumo; in tutti gli altri casi il Foro competente, in via esclusiva, sarà quello di Verona, in cui si trova la sede legale del Fornitore”.

Nello specifico, tale nuovo wording è stato inserito:

- da Olimpia, in seno alle *Condizioni Generali di fornitura* in uso dal 28 giugno 2022¹⁰⁷ nonché nel corpo delle CTE in vigore dal 1° luglio 2022¹⁰⁸;
- da VS, nelle *Condizioni Generali di fornitura* in uso dal 28 giugno 2022¹⁰⁹;
- da Tua, in seno all'articolo 15 delle *Condizioni Generali di Contratto*¹¹⁰.

3) Le argomentazioni difensive dei Professionisti

42. Dopo aver riscontrato alle richieste di informazioni in avvio¹¹¹, i Professionisti hanno distintamente inviato memorie difensive¹¹², di tenore sostanzialmente omogeneo, con cui hanno anzitutto rivendicato la propria estraneità a qualsiasi pratica commerciale scorretta e condotta illecita aggiungendo che “*segnalazioni e reclami spesso risultano pretestuosi e/o infondati*”, quando non “*del tutto generici*”¹¹³ rivendicando che in taluni casi, i nominativi dei consumatori sarebbero “*non presenti nell’anagrafica clienti*” delle società.¹¹⁴ Di seguito, una sintesi complessiva delle varie osservazioni difensive.

In via preliminare

43. Anzitutto, la Holding FP73 S.r.l., in entrambe le comunicazioni affluite al procedimento¹¹⁵, si è detta del tutto estranea alle contestazioni ricevute, poiché *non svolge attività di fornitura di energia elettrica e gas ai clienti finali* e non avendo mai impartito direttive e/o contribuito a partecipare a strategia commerciale assieme a Olimpia, VS e Tua, come comprovato dalla mancanza di evidenze, al riguardo, ivi comprese quelle reperite in ispezione.

44. Olimpia, inoltre, ritiene che i *profili di contestazione* del presente procedimento sarebbero “*esattamente coincidenti, anche in relazione ai fatti sottostanti, al procedimento di inottemperanza*”, IP354 avviato contestualmente, e “*rileva la violazione principio del ne bis in idem di cui all’articolo 50 della Carta dei diritti fondamentali dell’UE e dell’articolo 4 del Protocollo n. 7 della Convenzione europea dei diritti dell’uomo, la cui validità è estesa anche alle sanzioni amministrative*”.

Nel merito dei comportamenti contestati

Pratica sub A)

45. Ciascun Professionista procede, per ogni condotta, alla puntuale contestazione di alcune delle denunce o dei documenti ispettivi al medesimo direttamente opposti (in avvio o nella comunicazione di fine istruttoria)¹¹⁶, per poi svolgere osservazioni difensive più ampie che, seppur con qualche specificità, risultano sostanzialmente replicate da tutte e tre le Società.

46. *Su tecniche aggressive di telemarketing, aggancio del cliente e attivazioni non richieste.*

Gli addetti al *teleselling*, per conto di tutte e tre le Società, non avrebbero avuto contezza, durante la chiamata, del fatto che i contattati potessero essere soggetti “*deboli*” (malati, anziani etc...) ma, in ogni caso, all’arrivo del reclamo, il contratto sarebbe stato annullato.

Gli agenti di Olimpia, non si sarebbero mai spacciati, nel contatto in *teleselling*, per soggetti diversi dalla Società: in ogni caso, a seguito di reclamo, Olimpia avrebbe “*ripristinato il contratto con il vecchio fornitore del cliente*” senza che questi dovesse “*sostenere alcun costo per la fornitura*”.

Olimpia e VS contestano di essere in possesso di dati personali e tecnici dei soggetti contattati, trattandosi “*di aspetti non provati e non meglio circostanziati nell’ambito del presente Procedimento*”.

¹⁰⁷ [Cfr. allegato 69 al doc. 19 settembre 2022, prot. n. 70826.]

¹⁰⁸ [Cfr. allegato 70 al doc. 19 settembre 2022, prot. n. 70826.]

¹⁰⁹ [Cfr. allegato 37 al doc. 20 settembre 2022, prot. n. 71107.]

¹¹⁰ [Cfr. allegato 29 al doc. del 20 settembre 2022, prot. 71123.]

¹¹¹ [Per Olimpia, cfr. docc. in pari data 5 maggio 2022, prott. nn. 38907 e 38911; per Tua, cfr. doc. del 5 maggio 2022, prot. n. 38901; per VS, cfr. doc. del 5 maggio 2022, prot. n. 38926; per FP73 cfr- doc. del 6 maggio 2022, prot.n. 39181.]

¹¹² [Per Olimpia, cfr. docc. del 6 maggio 2022, prot. n. 39159, e del 19 settembre 2022, prot. n. 70826; per VS, cfr. docc. del 6 maggio 2022, prot. n. 39161, e del 20 settembre 2022, prot. n. 71107; per Tua, cfr. docc. del 6 maggio 2022, prot. n. 39165, e del 20 settembre 2022, prot. n. 71123; per FP73, cfr. doc. del 5 settembre 2022, prot. n. 67233.]

¹¹³ [Cfr. per Tua memoria del 6 maggio 2022, prot. n. 39165.]

¹¹⁴ [Cfr. per VS, memoria del 20 settembre 2022, prot. n. 71107. Per Olimpia, cfr. memoria del 19 settembre 2021, prot. n. 70826.]

¹¹⁵ [Cfr. docc. del 6 maggio 2022, prot. n. 39181, e del 5 settembre 2022, prot. n. 67233.]

¹¹⁶ [In genere, i Professionisti qualificano tutti i reclami e le segnalazioni illustrate come “*infondate*”; inoltre di fronte a riconosciute criticità (disparità di valori economici relative alle offerte come rappresentati negli script e negli altri supporti o in bolletta oppure l’omessa trasmissione di welcome letter e plico contrattuale), tutte la Società le inquadrano come “*refusi*” o “*meri errori*”, asseritamente sanati (o sanabili) e comunque inidonei ad integrare una pratica commerciale scorretta in danno dei consumatori.]

Per Olimpia, i citati *report* sui *ripensamenti* dei contattati in *teleselling*, sarebbero dati di elaborazione meramente interna con finalità di "supervisione" sull'operato delle agenzie, e non sarebbero indicativi, isolatamente considerati, della presenza di pratiche commerciali scorrette.

Riguardo al caso per cui i clienti riceverebbero la fattura senza aver prima confermato il contratto, Olimpia nega la pertinenza del documento ispettivo¹¹⁷ richiamato dall'Autorità a tale contestazione; inoltre nega la minaccia del distacco della fornitura rivolta a quei clienti destinatari di bollette prima della ricezione della documentazione contrattuale: in tali evenienze, tuttavia, "in un'ottica commerciale e di soddisfazione del cliente" Olimpia avrebbe "in ogni caso avviato la procedura di ripristino del contratto con il precedente fornitore" senza applicare alcun costo. Ciò che dimostrerebbe l'infondatezza del reclamo.

Olimpia e Tua negano l'assunto di alcuni reclami per i quali avrebbero riacquisito – mediante contatto telefonico – un cliente che avesse già esercitato il ripensamento.

47. Omessa/Opaca indicazione – in fase di teleselling nonché all'interno della documentazione contrattuale – di tutti i costi/caratteristiche economiche delle offerte.

Olimpia nega sistematicamente gli assunti dei segnalanti circa l'omessa o lacunosa informativa su presenza ed entità reale degli addebiti in fornitura; laddove vi fossero state effettive discrepanze tra gli oneri rappresentati in *teleselling* e quelli poi applicati in fattura, la Società avrebbe provveduto immediatamente a riequilibrare la situazione¹¹⁸.

Per Tua, gli *script* utilizzati sarebbero sempre chiari su tutte le caratteristiche economiche¹¹⁹ e comunque l'illustrazione delle specifiche voci di costo sarebbe stata sempre aderente alla regolazione¹²⁰.

Pur a fronte delle registrazioni telefoniche contestate¹²¹, viene ribadita sostanzialmente da tutte le Società, la sussistenza e la chiarezza espositiva da parte dei propri addetti circa gli oneri complessivi addebitabili all'utente per l'adesione all'offerta commerciale¹²²; precisano poi che ulteriori chiarimenti – che pur avrebbero potuto essere resi su richiesta del cliente nel corso della stessa telefonata – sarebbero stati comunque evincibili "dagli altri strumenti di comprensione e sintesi delle offerte come la scheda di confrontabilità" che, tra gli altri documenti contrattuali, il cliente, "ben prima della conclusione del contratto (...) può (anzi deve) leggere"; eventuali difformità tra oneri indicati in *teleselling* e quelli poi risultanti nelle CTE o in fattura sarebbero dovuti a "mero errore materiale"¹²³.

Per VS, la contestazione dell'omessa/opaca/incongruente indicazione, nel *teleselling* e all'interno della documentazione contrattuale, dei vari costi/caratteristiche economiche delle offerte non sarebbe suffragata da idonee prove documentali, mentre Tua assume che le informazioni (lacunose) in fattura corrispondano alle prescrizioni regolatorie sulla cd. "bolletta sintetica".

48. VS e Olimpia contestano l'accusa di eccessiva velocità di lettura delle condizioni economiche durante il contatto telefonico assumendo che, comunque, si tratterebbe di una *valutazione soggettiva* e che peraltro, il cliente durante la telefonata potrebbe interrompere l'operatore per chiedere di ripetere o avere chiarimenti.

Tutte le società sono concordi nell'accennare ad una comune *policy* di *attenzione commerciale verso la clientela* laddove, all'esito di segnalazioni e reclami, hanno puntualmente emesso storni o note di credito¹²⁴.

¹¹⁷ [Doc. 414 (cartella FP dell'indice ispettivo).]

¹¹⁸ ["a seguito dell'indicazione da parte del cliente che la quota oneri modulazione era stata applicata in 60 euro anziché di 40 euro, abbiamo immediatamente proceduto all'emissione della nota di credito di 20 euro" (memoria di Olimpia del 19 settembre 2022, prot. n.70826, pag. 10).]

¹¹⁹ [Nella memoria di Tua (del 20 settembre 2022, prot. n. 711123, pag. 4) si afferma che nello script specificamente contestato verrebbe "indicato: il prezzo materia prima PUN + spread; il valore massimo raggiunto da tale componente negli ultimi 13 mesi, come richiesto dalla regolazione; l'indicazione puntuale dei costi di commercializzazione in quota fissa per euro/POD/anno, come previsto anche in questo caso dalla regolazione. I valori economici non sono indicati nello script poiché una volta comunicato il format, fintanto che questo non subisce variazioni, viene mantenuto e vengono via via con separate comunicazioni periodiche inviati alle agenzie i valori delle componenti aggiornati".]

¹²⁰ [Per quanto invece riguarda l'offerta a consumo gas, circa l'applicazione delle componenti QTINT, QTPSV e QTMCV, CCR, GRAD, CPR e QT.IT e QVD facendo rimando ai valori definiti dall'ARERA con Delibera 196/2013/R/GAS ma senza indicare gli importi, la Società afferma trattarsi di valori variabili, applicati nel mercato tutelato, e aggiornati periodicamente dall'ARERA, il cui importo pertanto, anche se indicato nello specifico, non contribuisce certo a fornire maggiore chiarezza informativa al cliente in ordine alla tariffa applicata. Nello script non ne verrebbe celata l'applicazione ma anzi sarebbe espressamente specificata. Tutto il settore da sempre e per prassi consolidata, nel caso di applicazione delle quote definite dall'ARERA, rimanderebbe alla relativa fonte normativa. Nelle bollette, inoltre, sempre per obbligo regolatorio, rispetto a tali componenti verrebbero indicati via via gli aggiornamenti applicati da ARERA. (memoria di Tua del 20 settembre 2022, prot. n. 711123, pag. 4).]

¹²¹ [Così Tua, in specifico riferimento alla denuncia posta a base dell'avvio del procedimento, ossia il doc. del 18 febbraio 2022, prot. n. 18942. (Cfr. memoria giunta il 6 maggio 2022, prot. n. 39165).]

¹²² [Tua stessa però riconosce che, "per la fornitura di gas, viene indicata l'applicazione delle componenti CCR, GRAD, CpR, QT e QVD rimandando ai valori definiti dall'ARERA" (memoria del 6 maggio 2022, prot. n. 39165, pag. 2).]

¹²³ [Tale "refuso", secondo Tua, non avrebbe "prodotto alcuna conseguenza negativa" né avrebbe "potuto incidere sulla determinazione della scelta commerciale del cliente".]

¹²⁴ [Sul punto, Olimpia evidenzia, in merito al frequentissimo storno degli oneri indebitamente applicati – come segnalati dagli utenti – che si tratterebbe di "libere e discrezionali valutazioni della Società che, pure avendo ragione delle proprie pretese, valuta preferibile trovare soluzioni bonarie piuttosto che alimentare dispendiose situazioni di conflitto". Tale scelta non solo non sarebbe "insindacabile ma tanto meno può essere utilizzata come elemento di prova per fondare la contestazione di pratiche commerciali scorrette" in capo alla medesima Società (Memoria del 19 settembre 2022, prot. n. 70826, pag. 10).]

49. Modifiche unilaterali senza invio preventiva comunicazione.

Olimpia sostiene che per i casi espressamente richiamati dall' Autorità su tale punto, non vi sarebbe prova a supporto: tale contestazione sarebbe ricavata "in via solo presuntiva" dall'Autorità laddove afferma che "risulterebbe, infatti, che solo laddove il cliente avesse formalizzato uno specifico reclamo, il Professionista abbia poi provveduto a ripristinare la tariffazione pattuita in base al contratto originariamente sottoscritto"¹²⁵.

50. Mancata trasmissione al contraente – via mail/postale – del plico contrattuale e della welcome letter, con conseguente lesione del tempestivo esercizio del diritto di ripensamento.

Tutte le società affermano che "non è in alcun modo prassi o deliberata strategia della Società non inviare i plichi contrattuali". Gli "isolati casi" in cui ciò si è verificato costituirebbero "meri disagi" e, nel caso di trasmissione postale, non imputabili alle Società atteso che la documentazione in esame sarebbe sempre consegnata al postalizzatore.

Tutte negano che "anche in caso di tardiva consegna della welcome letter e del plico contrattuale, il cliente sia stato concretamente lesa, impedito o danneggiato nell'esercizio del diritto di ripensamento".

51. Alto tasso di recessi e ripensamenti.

Viene eccepita, da parte di tutte le Società, la contraddittorietà della contestazione relativa all' elevato numero di ripensamenti sui contratti sottoscritti con quella – opposta – secondo cui i Professionisti avrebbero ritardato/ostacolato proprio l'esercizio del ripensamento; esse assumono poi che laddove i recessi attestassero l'insoddisfazione dei clienti o gli elevati costi della fornitura, tali aspetti non costituirebbero una pratica commerciale scorretta.

Per Tua e VS, in particolare, non vi sarebbero evidenze documentali a supportare la contestazione di un alto tasso di switching¹²⁶.

Olimpia tiene a precisare che il dato ispettivo sui recessi rilevato dall'Autorità¹²⁷ starebbe a significare "che l'[omissis]/[omissis]% dei clienti che hanno esercitato il recesso sono stati acquisiti mediante teleselling. Ma non significa certo che Olimpia ha l'[omissis]%-[omissis]% di recessi dei clienti acquisiti. Anche il tempo di vita media dei clienti richiamato dall'Autorità non è assolutamente significativo perché non si riferisce ai clienti attivi, ma esclusivamente a quelli cessati". La medesima società osserva poi, in generale, che il tasso di abbandono dei clienti¹²⁸ sarebbe un problema reale di tutti i settori, anche per le aziende leader e che "il dato registrato da Olimpia" lo qualificherebbe come fornitore energetico "virtuoso nello scenario di settore, se si confronta tale % con la medesima media pubblicata da ARERA come risultato di indagine annuale".

52. Gestione reclami: storno immediato degli addebiti laddove il reclamo sia inviato anche ad ARERA/AGCM per il tramite di un legale.

Tale contestazione, secondo le Società, oltre a non integrare una pratica commerciale scorretta, non corrisponderebbe al vero, atteso che la comune policy aziendale "è in linea generale propensa a trovare soluzioni conciliative e di soddisfazione commerciale del cliente, anche quando i reclami non siano fondati".

In ogni caso, per Tua, "sia la documentazione ispettiva che la documentazione in generale a disposizione" attesterebbero, da un lato l'insussistenza di tale contestazione e, dall'altro, la circostanza che la medesima Società avrebbe "osteggiato fermamente qualsivoglia condotta scorretta, anche attraverso una efficace azione di vigilanza, sanzione ed intervento preventivo e deterrente nei confronti dei propri agenti commerciali".

Per VS e Olimpia non vi sarebbero evidenze documentali a supportare l'esistenza di tale condotta.

53. Consapevolezza da parte dei Professionisti circa il carattere "illecito" delle varie condotte e del comportamento degli agenti – predisposizione rimedi/penali di scarsa deterrenza.

Attesa la sostanziale infondatezza dei reclami/segnalazioni passati in rassegna, ciascun Professionista nega l'esistenza di "consapevolezza delle condotte illecite" nonché di "alcuna strategia in tal senso".

Dai dati ispettivi sarebbe "piuttosto emersa da parte dell'Amministratore Unico una attenzione a monitorare la situazione per adottare, ove del caso e come è normale che sia, eventuali iniziative"¹²⁹. Sul punto, le società difendono l'efficacia dell'adottato sistema di controlli e rimedi per le condotte dei propri addetti alle vendite, assumendo che la penale di 5000 euro, applicata alle agenzie per ogni condotta scorretta nonché, nei casi più gravi, la

¹²⁵ [Memoria del 19 settembre 2022, prot. n. 70826, pag. 12.]

¹²⁶ [Nelle rispettive memorie, sia VS che Tua dichiarano che "il tasso di switching out della Società (di circa il [10-20]%) è assolutamente in linea con quello di mercato".]

¹²⁷ [Doc. 424 FP dell'indice ispettivo ([80-90]% recessi energia e [80-90]% recessi gas)]

¹²⁸ [Olimpia afferma che il tasso di abbandono "(o churn rate) (...) misura il numero di punti di prelievo (contratti) che recedono dal contratto di fornitura in essere su un determinato orizzonte temporale (la formula ricorrente è Clienti persi/Clienti totali all'inizio del periodo di tempo x 100) (...)"]. Nel caso specifico di Olimpia, "dall'anno 2020 all'anno 2021 (ultimo dato consuntivato) l'incremento sensibile delle vendite è stato non solo quantitativo, ma anche qualitativo; è stata infatti proposta ai Clienti finali una maggiore varietà di offerte economiche, consentendo quindi una più ampia scelta a favore dell'utente delle condizioni di fornitura, coerenti con il proprio profilo di consumo. Questo aspetto trova riscontro nel dato medio di churn registrato nel 2021 in linea con il valore 2020 ([10-20]%), accompagnato invece ad un differente, maggiore, numero di acquisizioni (nuovi Clienti) sempre in relazione all'anno precedente".]

¹²⁹ [Nella propria memoria del 20 settembre 2022, prot. n. 71123, Tua afferma anche che "Nel caso di specie, invece, sembrerebbe irragionevolmente rimproverarsi all'Amministratore Unico di essersi mantenuto interessato ed informato. Alcune affermazioni dell'Amministratore Unico (a dire il vero di pochissima rilevanza, considerato l'ambito esteso che ha interessato la nostra Società) vengono enfatizzate da questa Autorità senza, in realtà, attribuire la giusta valenza: commenti a caldo che esternano unicamente un evidente interessamento a che le agenzie improntino le condotte a correttezza".]

risoluzione del contratto, assicurino "una concreta deterrenza" e siano idonei a "garantire elevati standard di qualità" delle prestazioni¹³⁰.

Pratica sub B)

54. Olimpia rappresenta¹³¹ che la contestata informativa in tema di prescrizione biennale già presente sul proprio sito aziendale, non andava considerata isolatamente bensì in stretto riferimento alla sezione specifica in cui era inclusa - denominata "Per quanto tempo conservare le bollette"¹³²; essa, comunque non era esaustiva posto che sul medesimo sito, nella distinta sezione "diritti dei consumatori", era accessibile un'ulteriore "ampia parte dedicata (...) compreso il modulo" per eccepirla, non considerata in avvio dall'Autorità¹³³.

55. Inoltre, sebbene tutte e tre le Società riconoscano l'intervenuta modifica della disciplina legislativa della prescrizione biennale ad opera della *Legge di Bilancio 2020*, esse assumono concordemente, in estrema sintesi, che l'informativa al riguardo già presente sui rispettivi siti aziendali, di fatto non contrastava con le regole generali codicistiche¹³⁴ e con l'evoluzione regolatoria dell'istituto, in base alle quali è fatto salvo il rigetto dell'istanza di prescrizione biennale avanzata dall'utente, nei casi di dolo di questi (come la "manomissione del contatore accertata dal distributore").

56. VS ha altresì dichiarato che ARERA avrebbe comunque già validato l'informativa contestata nell'ambito dell'"attività di indagine avviata, nei confronti degli operatori, con Delibera 258/2021/E/Com"¹³⁵ e pertanto non residuerebbe "alcun ulteriore spazio di valutazione" sul punto da parte di AGCM.

Condotta sub C)

57. Tutte le Società affermano concordemente che la clausola contestata era destinata a clienti non consumatori e che non avrebbe, comunque, mai avuto "concreta attuazione e che risultava in ogni caso nulla (ossia come non apposta)"; aggiungono che la stessa avrebbe potuto rilevare eventualmente solo "sotto il profilo della disciplina delle clausole vessatorie ma non quale pratica commerciale scorretta in quanto non idonea ad incidere sulle scelte di natura commerciale del consumatore".

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

58. Poiché le pratiche commerciali oggetto del presente provvedimento sono state diffuse anche attraverso mezzi di telecomunicazione - in particolare *via teleselling* e *via internet* - in data 21 settembre 2022¹³⁶ è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

59. Con comunicazione giunta il 21 ottobre 2022¹³⁷, 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 delle medesime pratiche.

60. Dopo aver richiamato il carattere "particolarmente invasivo" del canale di vendita *teleselling*¹³⁸ (unitamente ad alcuni interventi regolatori a garanzia della qualità delle prestazioni e della trasparenza delle comunicazioni

¹³⁰ [Secondo Tua "non è condivisibile il rilievo di questa Autorità secondo cui i rimedi/le penali previsti sarebbero di scarsa rilevanza. Le penali di 5.000 Euro che applichiamo alle agenzie per ogni presunta pratica scorretta sono oggettivamente di importo molto elevato e ben superiore alla media. Rivestono una concreta deterrenza perché è sufficiente l'applicazione di solo poche penali per far venire meno ogni margine di guadagno da parte dell'agenzia sulla propria attività. Inoltre, quando vediamo che in ogni caso le agenzie non soddisfano i nostri standard non manteniamo il rapporto, ma procediamo alla risoluzione del contratto. In questo settore proprio per volere garantire elevati standard di qualità esiste del resto un certo turnover e ogni nuova agenzia deve essere inizialmente testata". Nell'identico senso anche Olimpia (memoria del 19 settembre 2022, prot. n. 70826, pag. 22).]

¹³¹ [Cfr. per Tua, doc del 6 maggio 2022, prot. n. 39159, pagg. 8 e 9. VS rappresenta che l'importo stabilito per le penali sia "ben superiore alla media" e "di per sé costituisce un evidente ed effettivo deterrente (è infatti sufficiente l'applicazione di alcune penali di simile valore per rendere antieconomica l'attività dell'agenzia interessata) (cfr. doc del 20 settembre 2022, prot. n. 71107, pag. 3).]

¹³² [Accessibile al link https://sinergyucegas.com/wpcontent/uploads/Manuale_utente_Sinergy_web_singole.pdf]

¹³³ [La distinta sezione cui fa riferimento Olimpia nelle proprie difese era accessibile al link <https://sinergyucegas.com/normativa-tutela/diritti-del-consumatore/>. L'informativa sulla prescrizione biennale accessibile a tale link era, in realtà identica a quella presente sui distinti siti internet di VS e Tua, direttamente ad esse contestata nella comunicazione di avvio del procedimento. Si richiama che la stessa recitava: "Come stabilito dalla Legge di Bilancio 2018 (Legge n. 205/17), in presenza di una fattura contenente consumi risalenti a più di due anni, il cliente può non pagarne i relativi importi qualora la responsabilità del ritardo di fatturazione non sia attribuibile al cliente stesso".]

¹³⁴ [Artt 2935 e 2941, n. 8, c.c.]

¹³⁵ [In realtà, VS si limita a produrre un documento illustrativo datato 18 ottobre 2021 ed asseritamente inviato dalla Società ad ARERA, senza tuttavia comprovare alcuna successiva attestazione del Regolatore in merito all'informativa sulla prescrizione biennale destinata agli utenti Cfr. per VS, doc. del 20 settembre 2022, prot. n. 71107, pag. 11, e relativo allegato 39).]

¹³⁶ [Doc. del 21 settembre 2022, prot. n. 71278.]

¹³⁷ [Doc. del 21 ottobre 2022, prot. n. 80376.]

¹³⁸ [In particolare, l'Autorità ha considerato che "il teleselling è strumento particolarmente invasivo della vita privata, che sottopone il soggetto contattato, virtuale fruitore dei servizi offerti, a una sollecitazione non richiesta sia rispetto al contenuto che al momento in cui essa avviene. Tale tecnica di contatto, creando un rapporto fondato su quanto comunicato dal professionista, è suscettibile di

elettroniche¹³⁹) nonché il progressivo incremento sia del numero complessivo di internauti sia dell'utilizzo, su base mensile, di *internet* anche al fine di acquisto di beni/servizi tramite siti web/App, l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ha considerato che tali mezzi di comunicazione, utilizzati dai Professionisti nell'offerta dei propri servizi alla clientela, "risultano idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni ricevute tramite teleselling e lette nel sito web dei Professionisti, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando, in concreto la piena potenzialità promozionale delle comunicazioni su citate".

Pertanto, detta Autorità ha ritenuto che, "allo stato della documentazione in atti (...) *Internet* e il *teleselling* siano strumenti idonei a influenzare significativamente la realizzazione" delle pratiche commerciali oggetto di parere.

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

61. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore dei servizi idrici, il 21 settembre 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità di regolazione per 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, lett. a), del D. Lgs. n. 21/2014¹⁴⁰.

62. Attesa l'istanza, avanzata da ARERA, di proroga del termine per rendere il parere sul caso¹⁴¹, l'Autorità ha ritenuto di poterla accogliere limitatamente ad un periodo di 25 giorni, individuando, quale nuovo termine, la data del 15 novembre 2022¹⁴².

63. Con parere giunto l'11 novembre 2022, la suddetta Autorità ha preliminarmente rappresentato le disposizioni regolatorie di interesse generale per la valutazione del caso di specie attinenti: a) agli obblighi in tema di formazione del personale commerciale nonché quelli relativi alla promozione delle offerte contrattuali, con specifico riguardo alla riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale; b) alle modalità di conclusione a distanza dei contratti di fornitura; c) agli obblighi informativi e di trasparenza nella fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura; d) ai termini e alle modalità di preavviso per le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali; e) al divieto di applicazione di oneri per la postalizzazione; f) agli obblighi informativi in tema di prescrizione biennale degli addebiti presenti in fattura per consumi risalenti a più di due anni.

Il quadro regolatorio di riferimento

64. Poiché, ai fini della valutazione delle condotte poste in essere da Olimpia quantomeno dal 2018 nonché da VS e Tua a decorrere, rispettivamente, dal 2019 e dal 2020, rilevano le disposizioni contenute sia nel testo del *Codice di condotta commerciale* di cui all'Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/COM - vigente fino al 30 giugno 2021 - sia nel testo del *Codice di condotta commerciale* attualmente in vigore, la suddetta Autorità ha richiamato i testi vigenti in entrambi i periodi considerati.

1) Il Codice di condotta commerciale

65. 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*"¹⁴³, 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, quale principio generale "che i venditori

ingenerare una ragionevole fiducia nell'interlocutore, rendendo in tal modo possibile l'omissione di informazioni ovvero la fornitura di informazioni fuorvianti o non corrispondenti al vero".]

¹³⁹ [Si tratta della delibera n. 79/09/CSP ("Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche") con cui AGCOM "ha disciplinato i principi e le regole cui si conformano gli operatori nell'erogazione dei servizi telefonici di contatto, al fine di garantire un livello adeguato di qualità delle prestazioni rese, indipendentemente dal modello organizzativo o dalla tecnologia utilizzata". L'Autorità richiama altresì la propria Delibera n. 156/18/CIR intesa a disciplinare "il corretto utilizzo della numerazione da parte dei call center, nell'ambito dell'attività di promozione e teleselling, anche al fine di garantire la massima trasparenza all'utente sulla chiamata ricevuta e la richiamabilità del numero".]

¹⁴⁰ [Doc. del 21 settembre 2022, prot. n. 71281.]

¹⁴¹ [Doc. del 3 ottobre 2022, prot. n. 74461.]

¹⁴² [Doc. del 12 ottobre 2022, prot. n. 77182.]

¹⁴³ [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, le cui previsioni sono entrate 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 sono entrate in vigore a partire dall'1° ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 97/2021/R/COM). Da ultimo il Codice di condotta commerciale è stato modificato dalla deliberazione 29 marzo 2022, 135/2022/R/COM e s.m.i. (di seguito: deliberazione 135/2022/R/COM), le cui disposizioni trovano applicazione a decorrere dal 1° ottobre 2022 per il settore energia elettrica e dal 1° gennaio 2023 per il settore gas naturale, nonché dalla deliberazione 28 giugno 2022, 289/2022/R/COM (di seguito: deliberazione 289/2022/R/COM), le cui previsioni sono efficaci a partire dal 1° ottobre 2022.]

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”¹⁴⁴.

66. L’Autorità ha specificato che, “ai fini della valutazione delle condotte poste in essere da Olimpia quantomeno dal 2018 nonché da VS e Tua a decorrere, rispettivamente, dal 2019 e dal 2020 (...) rilevano le disposizioni contenute nel testo del Codice di Condotta commerciale” sia nella versione vigente sino al 30 giugno 2021 (allegato A alla deliberazione 366/2018/R/Com) sia nella versione in vigore dopo tale data.

1.1) Il Codice di Condotta Commerciale nel testo vigente fino al 30 giugno 2021 – Allegato A alla Deliberazione 366/2018/R/com

67. In riferimento al suddetto testo, l’Autorità richiama anzitutto gli obblighi imposti ai venditori in tema di *formazione del personale commerciale*, sia dall’ articolo 4¹⁴⁵ sia dall’articolo 8 (“*Riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale*”)¹⁴⁶.

68. Con riguardo, poi alla *fase precontrattuale*, il Codice di Condotta commerciale disponeva che le *informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio* andassero comunicate secondo i criteri enunciati dall’articolo 5¹⁴⁷, indicando, altresì, all’articolo 6, le regole per veicolare ai clienti finali le informazioni relative alla spesa complessiva associata¹⁴⁸.

Inoltre, all’articolo 9 venivano indicati i documenti¹⁴⁹ da consegnare al cliente finale “*in occasione della proposta di un’offerta di un contratto di fornitura e, in ogni caso prima della conclusione del contratto medesimo*”, tra i quali un’*informativa sul diritto di ripensamento*¹⁵⁰.

69. Quanto alla fase contrattuale, il *Codice di Condotta commerciale* oltre a imporre al venditore, tra altro, l’obbligo di redigere i contratti di fornitura in un linguaggio chiaro e comprensibile, con contenuti minimi obbligatori, e riepilogare, per i clienti domestici, i corrispettivi da fatturare in seno alla *scheda di confrontabilità* (artt. 10 e 11), prescriveva, all’articolo 12 (“*Consegna del contratto e diritto di ripensamento*”), l’obbligo del Professionista di consegna al contraente della documentazione contrattuale al più tardi entro dieci giorni dalla conclusione del contratto - anche nei

¹⁴⁴ [Sottolineatura e grassetti nell’originale.]

¹⁴⁵ [In base all’art. 4, i venditori avrebbero dovuto “provvedere a fornire al personale, incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali o alla conclusione di contratti, una formazione tale da garantire la conoscenza delle caratteristiche di tali offerte, del contenuto del Codice di condotta commerciale e dei diritti riconosciuti ai clienti finali, e ne dovessero garantire l’aggiornamento” (Sottolineatura e grassetti nell’originale).]

¹⁴⁶ [L’art. 8 “prescriveva, al comma 1, che i venditori dovessero assicurare la riconoscibilità del personale incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali e alla conclusione di contratti. Il comma 2 del medesimo articolo 8 definiva le modalità specifiche per l’identificazione degli agenti prevedendo, in particolare, che, qualora il cliente venisse contattato in luoghi diversi dalla sede o dagli uffici commerciali del venditore, il personale commerciale fosse tenuto, tra l’altro, a fornire, in caso di contatto solo telefonico, gli elementi identificativi e il recapito telefonico del venditore idoneo a consentire l’identificazione del personale commerciale (lettera b) nonché a informare il cliente finale che il contatto era finalizzato alla presentazione di un’offerta contrattuale o alla conclusione di un contratto nel mercato libero prima di richiedere qualunque dato o documento relativo alla fornitura del cliente oggetto del contatto (lettera c)” (grassetti aggiunti). ARERA inoltre richiama anche il successivo comma 3 laddove prescriveva ai venditori di adottare misure affinché il personale commerciale non diffondesse notizie non veritiere relativamente agli effetti che sarebbero potuti derivare al cliente dalla mancata accettazione dell’offerta o atte a determinare il discredito dei concorrenti” (grassetti nell’originale).]

¹⁴⁷ [L’art. 5 prevedeva, tra altro, che: “- i corrispettivi dovuti dai clienti per la prestazione del servizio avrebbero dovuto essere indicati nel loro valore unitario al netto delle imposte, specificando che sarebbero stati 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 sarebbe stato 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”. E ancora: “Per quanto riguarda i corrispettivi soggetti a indicizzazione, il Codice di condotta prevedeva che il venditore dovesse indicare la frequenza dei possibili aggiornamenti e fornire una descrizione sintetica dell’eventuale criterio di indicizzazione, l’indicazione del valore unitario massimo raggiunto dal corrispettivo nel corso degli ultimi dodici mesi e l’indicazione del periodo durante il quale tale valore massimo era stato applicato”.]

¹⁴⁸ [“L’art. 6 disponeva che: - la spesa doveva 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 rientranti nel calcolo della spesa complessiva erano quelli applicati automaticamente in virtù dell’adesione all’offerta, inclusi gli sconti percepiti dal cliente finale qualora quest’ultimo non avesse risolto 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 fossero soggetti ad indicizzazione o variazione automatica, doveva essere specificato in modo chiaro, evidente e inequivocabile che l’informazione ha per oggetto un valore indicativo e soggetto a variazione; - l’informazione doveva 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”.]

¹⁴⁹ [Ad es, la nota informativa e la Scheda di confrontabilità.]

¹⁵⁰ [ARERA riporta altresì che il comma 5 dell’art. 9 “specificava che, nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali con un cliente finale domestico, le informazioni preliminari alla conclusione del contratto di cui all’art. 9, comma 1, del medesimo Codice dovessero essere fornite su supporto cartaceo o, se il cliente finale domestico avesse acconsentito, su un altro mezzo durevole. Tra le informazioni preliminari alla conclusione del contratto era previsto, tra l’altro, che il venditore, nel caso di contratto concluso a distanza o fuori dei locali commerciali con un cliente finale domestico, dovesse fornire anche informazioni specifiche riguardo al recesso”.]

casi di contratto a distanza¹⁵¹ - con facoltà del cliente di recedere, anche senza motivazione, entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto¹⁵². Infine l'articolo 13 "disciplinava i termini e le modalità di preavviso per la comunicazione di eventuali variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali¹⁵³ da parte del venditore, disponendo, ove espressamente previsto in contratto, che il venditore, in presenza di giustificato motivo, desse comunicazione in forma scritta della medesima variazione a ciascuno dei clienti finali interessati con un preavviso non inferiore a 3 mesi (90 giorni)"¹⁵⁴.

1.2.) Il nuovo testo del Codice di Condotta Commerciale vigente dal 1° luglio 2021)

70. Il nuovo testo del *Codice di Condotta commerciale* ha in parte mantenuto e in parte aggiornato le previgenti disposizioni, in particolare confermando e/o rafforzando gli obblighi informativi posti in capo ai venditori, prima e nel corso del contratto, a complessivo vantaggio dei clienti finali onde, tra altro, migliorare la comprensibilità delle caratteristiche dell'offerta, incluse quelle economiche.

Anzitutto sono stati confermati gli obblighi, già previsti dal testo previgente relativi alla "formazione del personale commerciale (articolo 4) nonché alla riconoscibilità e regole di comportamento del personale medesimo (articolo 8)"¹⁵⁵ come pure quelli in tema di informazioni preliminari - anche in merito alla facoltà di recesso - da rendere al cliente anche in caso di contratti a distanza, ex articolo 9¹⁵⁶. Confermato pure il precetto preesistente (articolo 7) circa l'obbligo dei venditori ad utilizzare, nell'attività promozionale, modalità idonee (tra cui informazioni minime) ad assicurare una percezione chiara delle caratteristiche e delle eventuali condizioni limitative dell'offerta.

71. È stato, quindi, rivisto l'articolo 5, mediante disciplina dei criteri di comunicazione delle informazioni alla clientela sui prezzi di fornitura¹⁵⁷, anche attraverso il nuovo strumento della *Scheda sintetica* (cfr. Allegato 4 al nuovo testo) - da fornire prima della conclusione del contratto - in sostituzione della già prevista *Nota Informativa*¹⁵⁸. Alcune modifiche integrative (articolo 6) sono state introdotte anche in merito alle informazioni necessarie da rendere - in qualunque forma di comunicazione - sulla spesa complessiva, sia nella fase pre- che in quella contrattuale¹⁵⁹.

¹⁵¹ [L'art. 12 prescriveva al comma 1 che, al momento della conclusione del contratto di fornitura o al più tardi entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura, se questa fosse avvenuta mediante tecniche di comunicazione a distanza che non avrebbero consentito la trasmissione immediata del documento, il venditore dovesse consegnare o trasmettere al cliente finale in forma cartacea o, a scelta del cliente finale, su altro supporto durevole una copia integrale del contratto. Nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali, il venditore forniva al cliente finale domestico una copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo o, se il cliente finale acconsentiva, su un altro mezzo durevole. Fermo restando quanto previsto dall'art. 51, comma 6, del Codice del consumo per i contratti via telefono, nel caso di qualsiasi contratto a distanza, era inoltre previsto che il venditore dovesse fornire al cliente finale domestico la conferma del contratto concluso su mezzo durevole, comprendendo tutte le informazioni precontrattuali di cui all'articolo 9 del Codice di condotta commerciale, a meno che non avesse già provveduto a fornirle al cliente stesso su un mezzo durevole prima della conclusione del contratto a distanza. Con le medesime modalità e con la stessa tempistica descritte al comma 1 del citato art. 12, in caso di contratto concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentivano la trasmissione immediata del documento, dovevano essere consegnate anche la Nota informativa e la Scheda di confrontabilità della spesa di cui al predetto articolo 9. L'art. 12, comma 3, precisava inoltre che, in qualunque momento successivo all'esecuzione del contratto di fornitura, il venditore dovesse trasmettere al cliente finale, su richiesta, copia integrale del contratto, informandolo preventivamente circa le modalità di trasmissione e l'eventuale rimborso dei costi sostenuti per la spedizione posti a suo carico".]

¹⁵² [Art. 12, comma 4.]

¹⁵³ [Tale comunicazione non era dovuta unicamente qualora la variazione dei corrispettivi derivasse dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico; in questa ipotesi il cliente finale era informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni erano applicate.]

¹⁵⁴ ["La comunicazione del venditore, che non poteva essere trasmessa all'interno dei documenti di fatturazione o congiuntamente ad essi (salvo che la variazione non comportasse una riduzione dei corrispettivi originariamente pattuiti), doveva contenere: il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta; l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; la decorrenza della variazione proposta; le modalità ed i termini per la comunicazione da parte del cliente finale dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri; l'illustrazione chiara e comprensibile della facoltà per il cliente finale di gas naturale avente diritto al servizio di tutela, in alternativa alla facoltà di recedere, di essere fornito dal medesimo esercente alle condizioni economiche e contrattuali del servizio regolato".]

¹⁵⁵ [Sottolineatura nel testo.]

¹⁵⁶ [Su tale punto, il Codice in vigore prevede inoltre "che, qualora il contatto tra il venditore e il cliente finale avvenga mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata di documentazione scritta, il cliente deve essere informato sulle modalità attraverso le quali è possibile ottenere in forma scritta le suddette informazioni".]

¹⁵⁷ [L' art. 5 del Codice di condotta commerciale, che prevede 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.]

¹⁵⁸ [Attualmente, la Scheda sintetica 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.]

¹⁵⁹ [Cfr. art. 6 del Codice di condotta commerciale che prevede che: i) 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,

72. Con riferimento alla fase contrattuale, è stato confermato il contenuto dei previgenti artt. 10 e 11 - circa l'informazione all'utente sui propri diritti e sulle modalità con cui esercitarli¹⁶⁰ - nonché quello dell'articolo 12 "quanto ai termini e alle modalità di consegna del contratto nonché di esercizio del diritto di ripensamento"; mentre sono state introdotte alcune integrazioni - a far tempo dal 1 ottobre 2021 - ai preesistenti obblighi informativi del venditore verso l'utente in tema di *variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali* (articolo 13) al fine di rendere la relativa comunicazione più completa ed efficace¹⁶¹.

2) Gli oneri di postalizzazione

73. Sul tema, ARERA richiama che gli artt. 9 e 16 del D.lgs. 102/14 hanno stabilito "il divieto per l'impresa di vendita di energia al dettaglio di applicare specifici corrispettivi al cliente finale per la ricezione delle fatture"; tale divieto è stato successivamente ribadito e dettagliato anche dalla regolazione di settore in riferimento a tutte le offerte del mercato libero¹⁶².

3) La regolazione attuativa delle norme legislative in materia di prescrizione biennale

74. In seno al proprio parere¹⁶³, ARERA riporta un'analitica descrizione della disciplina relativa all'istituto della *prescrizione biennale*, ossia una prescrizione breve applicabile ai crediti (tardivamente) vantati dagli Operatori in relazione a consumi pregressi, presenti nelle fatture di energia elettrica e di gas naturale aventi scadenza di pagamento successiva, rispettivamente, al 1° marzo 2018 e al 1° gennaio 2019.

75. In particolare, l'Autorità parte dall'introduzione legislativa dell'istituto con la *Legge di Bilancio del 2018*¹⁶⁴ dando contezza dei successivi interventi regolatori di dettaglio, richiamando gli obblighi informativi - e annesse modalità di comunicazione - imposti alle Società di vendita a beneficio dei consumatori-utenti circa esistenza, decorrenza ed applicabilità dell'istituto, nonché l'adeguata evidenza - anche in fattura - da dare ai crediti eventualmente prescrivibili e al diritto di formulare la relativa eccezione.

76. ARERA da conto, inoltre, della novella legislativa del 2019¹⁶⁵ che, nell'abrogare il comma 5 dell'articolo 1 della *Legge di bilancio 2018*, ha modificato il precedente regime estendendo l'applicabilità della prescrizione biennale anche

anche per fasce, dei consumi annui o dei volumi di consumo annuo; ii) 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; eventuali altri bonus o sconti applicati solo al verificarsi di particolari condizioni previste dal contratto di fornitura o che non concorrano alla decurtazione della base imponibile non rientrano nel calcolo della spesa complessiva; è tuttavia facoltà del venditore fornire una separata evidenza della spesa complessiva annua associata al verificarsi di tali condizioni; iii) 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; iv) 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.]

¹⁶⁰ *["Il venditore ha infatti l'obbligo di redigere i contratti di fornitura in un linguaggio chiaro e comprensibile, con contenuti minimi obbligatori (artt. 10 e 11), tra i quali ad esempio la modalità di utilizzo dei dati di lettura, le modalità di fatturazione e di pagamento del servizio, comprese le conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento (penali, interessi e procedure di messa in mora e di sospensione della fornitura), i livelli specifici e generali di qualità commerciale e i relativi indennizzi automatici, le modalità per l'inoltro di reclami e di richieste di informazioni, nonché le modalità di attivazione delle eventuali procedure di risoluzione extragiudiziali delle controversie. Tali clausole devono essere conformi alla specifica regolazione dell'Autorità ove prevista ed applicabile. Inoltre è previsto che i contratti di fornitura contengano una sezione in cui sono illustrate le condizioni economiche offerte, in termini di informazioni sui corrispettivi afferenti ai servizi di vendita proposti, espressi nel loro valore effettivo unitario nonché in misura percentuale rispetto ad un cliente finale tipo secondo i criteri di cui al richiamato articolo e sono altresì riassunti, al netto delle imposte, i costi relativi al trasporto e alla gestione del contatore e la componente tariffaria Asos [si tratta di componente diretta a finanziare il sistema di incentivi per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione ed è a carico di tutti gli utenti elettrici], nel caso di fornitura di energia elettrica. Occorre, altresì, precisare che il venditore nel mercato libero può definire liberamente il valore e la denominazione di tutte le componenti - non già ricomprese nelle categorie di spesa di trasporto e gestione del contatore, oneri di sistema e imposte - ma è comunque tenuto a comunicare tali componenti secondo i già menzionati criteri di cui all'art. 5 del Codice di condotta commerciale".]*

¹⁶¹ *[È previsto, tra altro, che la comunicazione debba ricomprendere "la stima della spesa annua per i 12 mesi successivi alla variazione".]*

¹⁶² *[Cfr. "art. 10, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 27 luglio 2017, 555/2017/R/COM - applicabile a tutte le offerte del mercato libero in virtù di quanto previsto al punto 2, lettera c), della predetta deliberazione - il quale dispone che <<In nessun caso potranno essere applicati specifici corrispettivi ai clienti finali per la ricezione delle fatture (...)>> nonché, per il settore dell'energia elettrica, dall'art. 6, comma 2, del 16 d.lgs. 210/202122 secondo cui <<I clienti finali ricevono le bollette (...) in maniera gratuita>>].]*

¹⁶³ *[Cfr- doc. dell'11 novembre 2021, prot. n. 87666, pagg. da 16 a 19.]*

¹⁶⁴ *[L. 27 dicembre 2017, n. 205 (Legge di Bilancio 2018). In particolare, l'art. 1, comma 4, ha previsto che <<Nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas, il diritto al corrispettivo si prescrive in due anni, sia nei rapporti tra gli utenti domestici o le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003, o i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e il venditore, sia nei rapporti tra il distributore e il venditore, sia in quelli con l'operatore del trasporto e con gli altri soggetti della filiera. (...)>>; il medesimo comma, al terzo periodo, ha stabilito, altresì, che l'Autorità <<definisce le misure in materia di tempistiche di fatturazione tra gli operatori della filiera necessarie all'attuazione di quanto previsto>> al periodo precedente. Il comma 5 del citato art. 1 escludeva l'applicabilità del comma precedente qualora la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo derivi da responsabilità accertata dell'utente. Il successivo comma 6 del medesimo art. 1 ha inoltre previsto che l'Autorità definisca "misure a tutela dei consumatori determinando le forme attraverso le quali i distributori garantiscono l'accertamento e l'acquisizione dei dati dei consumi effettivi"]*

¹⁶⁵ *[Ossia, l'art. 1, comma 295, della legge 27 dicembre 2019, n. 160 (legge di Bilancio 2020).]*

nei casi in cui "l'erronea o mancata rilevazione dei dati di consumo sia dipesa da fatti che, secondo la tesi del creditore, siano riferibili al cliente finale".

Con successive Delibere¹⁶⁶, ARERA ha provveduto ad aggiornare i vari obblighi informativi già imposti agli Operatori di settore verso l'utenza, in coerenza alla citata novella legislativa.

Considerazioni in relazione alle condotte dei Professionisti

77. Venendo alle condotte qui all'esame, poste in essere dalle Società attenzionate, ARERA ravvisa la non conformità delle stesse al quadro regolatorio di riferimento sopra richiamato.

78. Anzitutto, ARERA richiama che gli artt. 4 e 8 del *Codice di Condotta Commerciale – in tema di formazione nonché di riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale – "trovano applicazione nei confronti del venditore anche in tutti i casi nei quali questi si avvalga di soggetti terzi incaricati a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte commerciali e alla conclusione di contratti"*. Orbene, nel caso specifico, secondo il Regolatore, "la diffusione, da parte delle agenzie incaricate dai predetti Professionisti della promozione e vendita delle forniture energetiche, di informazioni non corrette - ad esempio circa le effettive caratteristiche e condizioni economiche delle offerte proposte - oppure non veritiere relativamente agli effetti derivanti dalla mancata accettazione dell'offerta da parte del cliente - ad esempio riguardanti la sospensione della fornitura in atto o diminuzioni di potenza - potrebbe essere indice di una non adeguata formazione del personale commerciale e di un inefficace sistema di controlli, richiesti invece" dalle succitate disposizioni.

79. "Parimenti disattese" prosegue l'ARERA, sarebbero "le disposizioni del Codice di condotta commerciale che prescrivono espressamente l'obbligo per il venditore, sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale, di applicare al cliente finale importi preventivamente comunicati e determinati secondo i criteri in precedenza evidenziati. A tale riguardo è, infatti, necessario che tutte le spese e i corrispettivi relativi agli oneri fatturati ai clienti finali trovino specifico e adeguato riscontro all'interno della documentazione contrattuale e del materiale promozionale".

80. Inoltre, detta Autorità ravvisa, in capo ai Professionisti attenzionati, l'inosservanza della regolazione di settore sia relativamente ai termini e alle modalità ivi previste per le comunicazioni delle variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali¹⁶⁷ sia riguardo alle adottate modalità di "attivazione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas mediante tecniche di comunicazione a distanza in mancanza della trasmissione al cliente finale della documentazione contrattuale e/o del supporto durevole contenente la conferma del contratto".

81. Proseguendo nella valutazione, ARERA rileva che l'applicazione - e la conseguente fatturazione - dei c.d. *corrispettivi di postalizzazione* deve ritenersi indebita, quand'anche prevista nella documentazione contrattuale ("peraltro solo nelle condizioni generali di contratto") atteso lo specifico divieto imposto dalle disposizioni legislative e regolatorie, come anche qui sopra richiamate.

82. Quanto, infine, all'informativa resa dai Professionisti sul rispettivo sito internet aziendale sul tema della *prescrizione biennale*, ARERA ravvisa che tale informativa "sembrerebbe contrastare con le prescrizioni dettate anche dalla regolazione attuativa delle norme legislative in materia di *prescrizione biennale*", come dettagliatamente richiamate nel parere medesimo.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

83. Il procedimento in esame concerne la valutazione dei vari comportamenti come richiamati e dettagliati *supra, sub* parti II e III, posti in essere da Olimpia, VS e Tua, nell'ambito dell'attività di promozione e vendita, nel mercato libero, di forniture di energia elettrica e gas naturale – ed eventuali servizi abbinati – segnatamente con riguardo: A) all'aggancio e all'acquisizione di clientela, mediante tecniche aggressive di *telemarketing*, sulla scorta di informazioni lacunose ed opache o addirittura false, alla conclusione di contratti - non di rado attivati in assenza di consapevolezza e volontà da parte degli utenti contrattualizzati – all'applicazione di oneri di commercializzazione non adeguatamente indicati e di altri oneri sproporzionati e comunque diversi dall'informativa precontrattuale quando non addirittura indebiti, nonché alla inadeguata gestione della successiva fase contrattuale con l'utenza, in contrasto con gli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del *Codice del Consumo*; B) alla diffusione di informativa ingannevole circa l'istituto della *prescrizione biennale* al mercato dei servizi energetici nell'inosservanza degli artt. 20 e 21 del *Codice del Consumo*; C) all'errata indicazione del foro competente per le controversie con i consumatori, in violazione dell'articolo 66 bis del *Codice del Consumo*.

84. Occorre altresì ricordare che il procedimento rappresenta la riapertura dell'istruttoria – ai sensi dell'articolo 27 del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 3 Regolamento – per accertare l'esistenza di alcune presunte condotte scorrette, poste in essere da Olimpia, già oggetto di contestazione nell'ambito del precedente procedimento istruttorio PS11535, chiuso senza l'accertamento dell'infrazione, con la delibera n. 29765 del 13 luglio 2021, che aveva accolto e reso obbligatori gli impegni presentati dalla Società.

¹⁶⁶ [In particolare, le Delibere 184/2020/R/Com del 26 maggio 2020 e 603/2021/R/Com del 21 dicembre 2021.]

¹⁶⁷ [In riferimento all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale.]

VI.1 Sulle questioni preliminari

85. In primo luogo, in base all'assenza di evidenze istruttorie nonché alle dichiarazioni della stessa Società, è emerso che FP73 S.r.l. sia estranea alle condotte contestate nel procedimento.

86. In secondo luogo, si ravvisa, anche in conformità a quanto recentemente affermato dal Giudice Amministrativo¹⁶⁸, l'insussistenza del contrasto, paventato da Olimpia, con il principio comunitario del *ne bis in idem* riguardo alla circostanza dell'avvio congiunto, nei confronti della detta società, del procedimento di inottemperanza (IP354) e di quello di riapertura di istruttoria (PS11535B) aventi, asseritamente, fatti e profili di contestazione coincidenti. In realtà, in astratto e nell'evenienza specifica, si tratta di procedimenti che, sebbene temporalmente paralleli, restano ben distinti in quanto intesi ad accertare in capo allo stesso Professionista, l'uno, la mancata/inadeguata esecuzione della delibera di accettazione impegni e, l'altro, l'esistenza di pratiche commerciali – qui non solo risalenti ma anche oggettivamente estese - in violazione del *Codice del Consumo*. Sul medesimo punto, si osserva, altresì, che in base al vigente sistema sanzionatorio complessivo e a garanzia del Professionista attenzionato, la sanzione eventualmente addebitabile va proporzionata alla gravità delle violazioni accertate e, comunque, deve attestarsi entro il perimetro di predefiniti limiti edittali.

VI.2 Nel merito delle condotte

87. Venendo al merito delle varie condotte descritte *supra*, *sub* parte II e III, per come emerso nell'istruttoria, le stesse appaiono riconducibili, da un lato, a due distinte pratiche commerciali scorrette nonché, dall'altro, all'illecito contemplato nell'articolo 66 bis del Codice del Consumo, ciò che ne giustifica, come tali, la separata e autonoma valutazione.

88. È emerso che le suddette condotte sono state distintamente poste in essere da Olimpia, VS e Tua – aventi soggettività e autonomia formalmente separate – ma, al contempo, e con evidenza, sono risultate pressoché coincidenti dal punto di vista oggettivo (in quanto connotate da analoghe modalità esecutive) nonché, in modo parziale, sotto l'aspetto temporale. Ciò in ragione, si rileva, dell'appartenenza alla stessa Holding e, soprattutto, per via del medesimo amministratore unico-persona fisica che, in base a numerose evidenze ispettive, è risultato il comune e diretto riferimento informativo nonché centro decisionale per l'attività di tutti e tre gli Operatori qui attenzionati.

La pratica sub A)

89. Con riferimento a tale pratica, si osserva che essa è risultata sostanziare una strategia commerciale omogenea e in fatto condivisa da tutte e tre le società (anche alla luce, come si accennava, della rilevata attività di supervisione e controllo accentrato in capo al comune amministratore unico), tuttavia articolata in una pluralità di condotte di varia portata offensiva tese all'attivazione di contratti non richiesti o di contratti ingannevolmente rappresentati nonché nella gestione inadeguata dei rapporti contrattuali dei consumatori.

Va comunque rilevato come le evidenze istruttorie attestino l'integrale e reiterato coinvolgimento di Olimpia in tali condotte, in misura temporalmente, oggettivamente e diffusiva mente più ampia rispetto a VS e Tua, anche in ragione di più ampie dimensioni e di una presenza più datata e consolidata nello specifico settore di mercato.

Tecniche aggressive di telemarketing e aggancio del cliente; attivazioni non richieste

90. L'istruttoria ha condotto ad appurare il massiccio utilizzo di tecniche variamente aggressive per l'aggancio della clientela al fine di concludere contratti a distanza per l'erogazione delle forniture energetiche; tali tecniche – consistenti nei reiterati tentativi di contatto, nell'adozione di modalità verbalmente insistenti ed aggressive di convincimento, nella prospettazione, falsa o ambigua, dell'identità del proponente, dello scopo della chiamata, delle caratteristiche, soprattutto economiche, della fornitura e dei diritti del contraente - sono risultate diffusamente utilizzate per il procacciamento dei clienti nell'ambito dell'intero territorio nazionale, ad opera di una rete evidentemente capillare di incaricati ed agenzie.

Appare chiaro che siffatte modalità, come attestato da molteplici acquisizioni istruttorie *supra* illustrate, sono idonee a condizionare fortemente il consumatore incidendo sulla reale consapevolezza delle scelte commerciali.

91. Le medesime modalità, non si pongono in linea con la diligenza professionale richiesta nel settore laddove, proprio per la conclusione di contratto a distanza/fuori dei locali commerciali, l'esigenza di tutela del consumatore è considerata maggiore dal *Codice del Consumo* che proprio per tali contratti richiede accorgimenti tecnici ed impone obblighi specifici (primo fra tutti, di completezza e trasparenza informativa) all'impresa, tanto più se operante in un servizio essenziale¹⁶⁹.

A tale proposito, va richiamato che le Società attenzionate operano in settore caratterizzato da forte asimmetria informativa idonea a relegare in posizione di assoluta debolezza il consumatore che conosce ben poco il mercato dell'energia, con i suoi oggettivi tecnicismi e le complesse dinamiche: pertanto, soprattutto in ipotesi di ulteriormente ridotta capacità di comprensione (anziani, malati e disabili, scarsamente istruiti...), al Professionista è imposta una diligenza rafforzata, al fine di evitare comportamenti opportunistici. Pertanto, tale complessiva condotta appare

¹⁶⁸ [Consiglio di Stato, VI sezione, 27 dicembre 2021, n.8620.]

¹⁶⁹ [Cfr. in tali termini, anche Tar Lazio, sez. I, sent. del 29 settembre 2020, prot. n. 9764.]

plurioffensiva e connotata da profili parimenti decettivi ed aggressivi in violazione degli artt. 21, 22, 24 e 25 del *Codice del Consumo*.

Omessa trasmissione al contraente – via mail/postale – del plico contrattuale e della welcome letter con conseguente lesione del tempestivo esercizio del diritto al ripensamento.

92. Come sopra illustrato, denunce, acquisizioni ispettive e le stesse ammissioni dei Professionisti hanno supportato la contestazione relativa all'omesso/tardivo/irregolare inoltro al cliente della *welcome letter* e della documentazione contrattuale in esito all'adesione di questi, *via teleselling*, alla proposta commerciale, almeno fino al 17 marzo 2022 (data in cui i Professionisti hanno definitivamente implementato un adeguato sistema di trasmissione della predetta documentazione e relativo, integrale tracciamento, sull'intero territorio nazionale in base ad accordo specifico con un Postalizzatore)¹⁷⁰.

93. Si osserva che anche tale comportamento presenta elementi di aggressività in violazione degli artt. 24 e 25, atteso che l'elusione dell'obbligo, incombente alle Società, di tempestiva consegna della documentazione necessaria a far decorrere il *dies a quo* per l'esercizio del diritto al ripensamento, in fatto è idonea a condizionare fortemente la scelta del consumatore sulla proposta commerciale comprimendo il diritto alla verifica puntuale di tutte le condizioni del contratto – e della sua convenienza – prima della sua attivazione.

94. L'attribuzione al consumatore del diritto a tale verifica e, all'esito, della facoltà del recesso senza motivazione e senza alcun onere, costituisce idoneo contrappeso tutelante, rispetto alla tipologia di contratto (a distanza) e della natura – complessa e "tecnica" – del servizio offerto.

95. Le evidenze istruttorie rivelano che i Professionisti - soprattutto Olimpia ma anche VS e Tua – hanno inoltre omesso di fornire informazioni sull'esistenza della facoltà di ripensamento, sulla corretta individuazione del *dies a quo* utile a calcolare il termine per esercitarlo, tanto più laddove (almeno fino al 17 marzo 2022) il sistema di invio al contattato di *welcome letter* e *plico contrattuale*, non aveva sicura ed efficiente implementazione.

Ciò implicava – come emerso in svariati elementi istruttori – che il contraente si avvedesse degli addebiti effettivi solo al ricevimento della prima fattura, venendo quindi costretto al pagamento di una fornitura quasi sempre (assai) più onerosa del previsto.

96. Anche per tale circostanza, si osserva, emergono con assoluta evidenza profili di decettività ed aggressività, nella cornice di grave negligenza professionale delle tre Società.

97. Peraltro, l'impressionante, ed annualmente crescente, numero di ripensamenti e recessi - come specificamente rappresentato da tutte e tre le Società - appare ulteriore, sicura riprova dell'indebita ed inesatta acquisizione di nuovi contratti come anche dell'opacità delle informazioni pre-contrattuali fornite dagli agenti. Parimenti, il rilevato accoglimento, pressoché sistematico, dei numerosi reclami qui attenzionati (mediante applicazione delle procedure di ripristino del precedente fornitore, *ex delib.* ARERA n. 153, oppure la trasmissione di *welcome letter* e plico contrattuale - dopo l'adesione in *teleselling* alla proposta commerciale - oppure ancora la restituzione/storno ai consumatori degli addebiti indebitamente/erroneamente già applicati) va anzitutto a confermare l'effettuazione, a monte, delle correlate condotte scorrette verso i consumatori – quali l'attivazione di contratti non richiesti/non consapevoli o l'omesso/tardivo invio della documentazione contrattuale, o l'applicazione di oneri non o inadeguatamente comunicati in precedenza, oppure addirittura indebiti. Inoltre, va a confermare che le Società abbiano in realtà valutato ed accettato la possibilità di ricevere tali reclami - assumendo che non tutti proponano reclamo - piuttosto che sostenere pesanti oneri, operativi ed economici, connessi all'implementazione di adeguati controlli e meccanismi di prevenzione.

Omessa/opaca indicazione – in fase di teleselling e all'interno della documentazione contrattuale – di caratteristiche e costi delle offerte

98. In istruttoria è emersa, in capo a Olimpia, VS e Tua, la condotta relativa all'omissiva/ingannevole/contraddittoria prospettazione, sia in seno all'informativa pre-contrattuale in *teleselling*, ma anche nella varia documentazione contrattuale (CGF e CTE) e finanche in bolletta, di caratteristiche e condizioni economiche delle offerte di fornitura di energia elettrica /gas naturale – segnatamente con riferimento agli *oneri di commercializzazione*, all'onere di *modulazione della materia prima energia*, agli *oneri amministrativi* e ad altri oneri - nonché in ordine alle prerogative del cliente connesse alla proposta contrattuale.

99. È risultato, in particolare, che i Professionisti hanno omesso di indicare e/o quantificare sui predetti supporti sia gli *oneri di commercializzazione* - allo scopo limitandosi ad operare un mero rinvio alle delibere ARERA - sia altri oneri, pur addebitati nel corso del rapporto di fornitura, in relazione a servizi non già chiaramente individuati e descritti all'utenza.

Inoltre, quanto agli *oneri di modulazione della materia prima Energia*, è emerso che sono stati prospettati, in seno alle CTE dell'offerta, in abbinamento diretto ai distinti *oneri per la gestione del contatore*, relativamente ai quali veniva prevista una rilevante quota fissa mensile per punto di prelievo; in tal modo inducendo il consumatore a ritenere che i

¹⁷⁰ [La circostanza, che era oggetto specifico di impegno, da parte di Olimpia nel procedimento PS11535, è stata accertata – anche in capo agli altri Professionisti – nel corso del distinto procedimento IP354.]

suddetti *oneri di modulazione* fossero pretesi dal Distributore o da ARERA laddove erano invece autonomamente e liberamente determinati dalla Società¹⁷¹.

Di contro, è stata rilevata l'informativa (peraltro incoerente)¹⁷², sulla possibile applicazione di *oneri connessi alla spedizione di fatture in formato cartaceo e al pagamento delle fatture tramite bollettino postale*, laddove, invece, tale applicazione - come evidenziato anche dall'ARERA nel parere reso sul caso - è espressamente vietata dalla vigente legislazione¹⁷³.

100. Sul punto, si osserva, nel solco del costante orientamento dell'Autorità¹⁷⁴, che le suddette modalità integrano un'omissione informativa significativa, in quanto non consente ai consumatori di appurare l'effettiva spesa per l'energia prima della sottoscrizione del contratto. In particolare, l'entità degli *oneri di commercializzazione* relativi alla gestione clienti, deve essere chiaramente indicata in fase precontrattuale e nelle CTE in quanto rappresenta una voce di costo che alimenta, anche significativamente, la spesa per l'energia. Tali oneri rappresentano inoltre una importante leva competitiva del mercato libero, trattandosi di una voce di costo liberamente determinabile e applicabile da ciascun professionista del settore.

101. Il prezzo di un prodotto o di un servizio rappresenta un elemento essenziale nelle scelte del consumatore. Tutti i costi discrezionalmente fissati dalla società di vendita, che vanno a comporre il prezzo complessivo della fornitura, pertanto, devono essere esplicitati in modo che il consumatore possa comprendere per tempo i termini economici dell'offerta proposta e consapevolmente sottoscrivere la medesima.

In un contesto di mercato, quale quello dell'energia, caratterizzato da importanti asimmetrie informative tra operatori e consumatori finali, nel quale coesistono numerose offerte commerciali, con costi e caratteristiche varie, la mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni di carattere economico, specialmente in ordine al prezzo effettivo per unità di misura (kw o mc) che il consumatore dovrà sostenere a seguito della adesione alla proposta commerciale, assumono dunque un rilievo centrale ai fini della presente valutazione.

102. Pertanto, la previsione degli *oneri di commercializzazione* - indicati dai Professionisti, mediante gli acronimi PCV (Prezzo Commercializzazione Vendita) per l'energia elettrica, o QVD (Quota Vendita al Dettaglio) per il gas, senza una specifica e puntuale indicazione dell'entità degli stessi, rappresenta una grave carenza informativa, specialmente nell'ambito del documento che riassume le condizioni economiche dell'offerta, ovvero le CTE. Si tratta di elementi che devono essere chiaramente enucleati e resi noti agli utenti in tutte le forme di comunicazione e, quindi, negli *script* di vendita (nel caso di conclusione dei contratti via *teleselling*) ed altresì nell'eventuale materiale promozionale (laddove l'enfasi promozionale riguardi proprio il prezzo dell'energia o taluni elementi del prezzo di fornitura, generalmente quelli vantaggiosi) al fine di informare correttamente il consumatore e non indurlo in errore in merito alla effettiva convenienza dell'offerta, condizionandolo nell'assunzione di comportamenti economici che altrimenti non avrebbe assunto.

103. Tale onere informativo, pertanto, risulta non essere stato correttamente assolto dai Professionisti, atteso che, invece di indicare l'entità di tutte le voci di costo che il consumatore avrebbe dovuto sostenere, si limitavano a richiamare o rinviare a previsioni normative e/o regolamentari, di non agevole reperimento, aventi contenuto tecnico e di non facile comprensione e comunque non destinate agli stessi consumatori.

104. Peraltro, proprio tale modalità di rinvio e richiamo a fonti regolamentari sfrutta e accresce le predette asimmetrie informative che già risultano elevate nel settore energetico. Infatti, la difficoltà di comprensione delle caratteristiche economiche dell'offerta, riscontrate nel caso di specie, risulta evidente sia in ragione della terminologia di tipo tecnico impiegata nella descrizione degli oneri in questione nelle CTE e nelle CGC, sia in considerazione dell'assenza di un riferimento preciso del valore unitario e complessivo del costo della fornitura.

105. In particolare, proprio il rinvio alle delibere ARERA ai fini della quantificazione degli oneri di commercializzazione appare idoneo ad indurre in errore il consumatore anche sulla natura obbligatoria e vincolante degli stessi oneri, confondendoli appunto con altre oneri e voci obbligatorie o con i costi di distribuzione che non vengono definiti dalle imprese di vendita, quando invece trattasi di costi di commercializzazione che risultano discrezionalmente definiti dal professionista-venditore e sui quali proprio dovrebbe maggiormente concentrarsi la differenziazione e il confronto competitivo delle offerte di mercato libero.

In un contesto di libero mercato come quello dell'energia, in vista soprattutto della completa liberalizzazione dello stesso, risulta fondamentale per i consumatori - ma anche per tutti i professionisti del settore - la correttezza, la trasparenza e la completezza delle informazioni fornite ai consumatori in ordine alla variabile prezzo.

106. Peraltro, come rilevato nel parere dall'Autorità di regolazione, si tratta di comportamenti non conformi con la regolazione vigente.

¹⁷¹ [Cfr. doc. del 21 giugno 2021, prot. n. 53744, e relativa bolletta allegata.]

¹⁷² [Peraltro, come specificamente rilevato per VS, tale onere era presente unicamente in seno alle Condizioni Generali di Fornitura senza essere richiamato nelle CTE - documento specificamente destinato ad elencare le condizioni economiche dell'offerta - e neppure nel resto della documentazione contrattuale.]

¹⁷³ [Artt. 9 e 16 del D. Lgs.vo n. 102/2014.]

¹⁷⁴ [Cfr. ex plurimis, PS11850 - SENTRA-OFFERTE COMMERCIALI, Provvedimento n. 29746 del 1° luglio 2021; PS11845 - ARGOS-OFFERTE COMMERCIALI, Provvedimento n. 29770 13 luglio 2021.]

107. In conclusione, l'assenza di un'informativa chiara e completa circa le caratteristiche delle offerte commerciali promosse dai Professionisti, è suscettibile di compromettere l'adesione consapevole dei consumatori alle stesse offerte.

108. In particolare, la previsione di oneri di commercializzazione il cui valore risultava indeterminato o di difficile comprensione ed identificazione, i messaggi promozionali volti ad indurre i consumatori a sottoscrivere le proposte contrattuali sulla base di asserzioni o *claim* ingannevoli o omissivi (inerenti il prezzo delle forniture di energia elettrica e/o gas), la prospettazione di sconti soggetti a vincoli di permanenza in fornitura non adeguatamente specificati, configurano una pratica commerciale ingannevole ed omissiva, in contrasto con le delle norme di cui agli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

Laddove poi, gli addebiti siano correlati ad oneri non dovuti o addirittura vietati dalla vigente disciplina legislativa e regolatoria, emergono evidenti profili di aggressività, idonei a condizionare indebitamente il consumatore in relazione alla fruizione di un servizio essenziale, in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

Omessa comunicazione su modifiche unilaterali delle condizioni tariffarie

109. In istruttoria è emerso che Olimpia e VS abbiano applicato modifiche unilaterali al contratto senza invio della preventiva informazione all'utenza oppure adottando modalità irregolari di comunicazione, in elusione degli obblighi informativi sul punto imposti da ARERA.

Tale condotta – oltre a risultare, quindi, non conforme al *Codice di Condotta commerciale* (che prevede l'invio di una comunicazione in forma scritta, separata dalla fattura, da inviare all'utente con un anticipo di 90 giorni rispetto alla data di rinnovo delle condizioni economiche), integra una modalità informativa inidonea ad allertare il consumatore delle prospettate modifiche contrattuali in quanto comprime la possibilità del consumatore stesso di valutare la possibilità di recedere senza oneri nei casi di mancata accettazione delle stesse.

Tale circostanza incide nella declinazione del rapporto consumeristico che si instaura tra impresa e cliente al momento della sottoscrizione dell'offerta, in quanto il consumatore non è posto in grado di conoscere, mediante un'apposita e idonea modalità di comunicazione, le variazioni di quegli elementi che lo hanno determinato proprio alla conclusione del contratto.

Le modalità utilizzate da Olimpia e VS per indicare le variazioni delle condizioni economiche e contrattuali sopravvenute rispetto a quelle sottoscritte dal consumatore, risultavano pertanto insufficienti e non conformi allo *standard* di diligenza richiesto ad un professionista del settore, in quanto non consentivano al cliente di prendere visione in maniera esaustiva ed immediata delle modifiche contrattuali intervenute nel corso del rapporto contrattuale e peraltro, come rilevato nel parere dall'Autorità di regolazione, non risultavano conformi con la regolazione vigente.

La condotta sopradescritta contrasta, pertanto, con le norme del Codice del Consumo, segnatamente gli artt. 20, 21 e 22, ove le modifiche alle condizioni economiche o giuridiche prospettate nella documentazione contrattuale non siano portate a conoscenza del consumatore con modalità informative adeguate e preventive.

110. Alla luce di tutte le argomentazioni svolte, la pratica commerciale sub A) – risultante dal complesso delle condotte *supra* richiamate - risulta essere stata posta in essere da Olimpia, VS e Tua in violazione della diligenza professionale pretendibile dalle imprese del settore nonché parimenti connotata da profili di omissività, decettività e aggressività in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del *Codice del Consumo*.

111. Da ultimo, a supporto di quanto valutato sulla pratica A), si richiama quanto osservato da ARERA nel proprio parere (cfr. *supra*, paragg. 77 e ss.)¹⁷⁵, laddove ha rilevato che i Professionisti hanno disatteso varie disposizioni di carattere regolatorio in particolare in tema di *formazione* ed altresì di *riconoscibilità* e *regole di comportamento del personale commerciale* nonché riguardo ai prescritti obblighi del venditore, sin dal primo contatto, di comunicare con completezza e chiarezza tutti gli addebiti derivanti dalla fornitura dimodoché *"tutte le spese e i corrispettivi relativi agli oneri fatturati ai clienti finali trovino specifico e adeguato riscontro all'interno della documentazione contrattuale e del materiale promozionale"*.

Parimenti, ARERA ha ravvisato l'inosservanza della regolazione di settore, in capo ai Professionisti, sia relativamente *ai termini e alle modalità ivi previste per le comunicazioni delle variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali*¹⁷⁶ sia riguardo alle adottate modalità di *"attivazione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas mediante tecniche di comunicazione a distanza in mancanza della trasmissione al cliente finale della documentazione contrattuale e/o del supporto durevole contenente la conferma del contratto"*.

E ancora, si richiama che ad ARERA è apparsa *indebita*, l'applicazione - e conseguente fatturazione - dei c.d. *corrispettivi di postalizzazione* (ancorché espressamente previsti nelle condizioni generali di fornitura), atteso lo specifico divieto imposto dalle disposizioni legislative oltre che regolatorie.

La pratica sub B)

112. L'informativa resa ai consumatori sul sito aziendale di ciascuno dei Professionisti – nella versione rilevata a marzo 2022 e fino al successivo mese di settembre - in merito alla possibilità dei rispettivi utenti di eccepire la *prescrizione biennale* su crediti tardivamente fatturati e relativi a consumi pregressi - è risultata in contrasto con gli articolo 20 e 21 del *Codice del Consumo*.

¹⁷⁵ [Al paragrafo "Considerazioni in relazione alle condotte dei Professionisti".]

¹⁷⁶ [In riferimento all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale.]

In particolare, è risultato che Olimpia, in una sezione del sito aziendale¹⁷⁷, aveva del tutto omesso l'acceso all'entrata in vigore e all'operatività del nuovo istituto (richiamando unicamente la prescrizione quinquennale e, addirittura, la decennale), mentre in altra sezione *web*, aveva pubblicato un'informativa – identicamente adottata da VS e Tua sui rispettivi siti internet aziendali – non aggiornata ed incoerente con la novella introdotta dalla legge 27 dicembre 2019, n. 160 (*Legge di Bilancio 2020*), secondo cui, invece, la prescrizione biennale, laddove eccepita in presenza dei previsti requisiti, dev'essere riconosciuta indipendentemente dall'imputabilità al consumatore del ritardo della fatturazione.

113. In molteplici interventi sul tema della prescrizione biennale, sia nel settore energetico che in quello dei servizi idrici (al quale parimenti si applica il nuovo istituto, sebbene con diversa decorrenza), l'Autorità, in aderenza all'orientamento del G.A.¹⁷⁸ e coerentemente alla vigente disciplina regolatoria, non ha affatto negato – come invece assumono le Parti - la possibilità di rigetto dell'eccezione in questione in presenza delle cause impeditive di cui alla generale disciplina del Codice Civile - articolo 2935 (sussistenza di un impedimento giuridico al decorso della prescrizione) e articolo 2941, n. 8 (doloso occultamento dell'esistenza del debito) - che il Gestore ha onere di evidenziare e provare. Soprattutto, l'Autorità ha ivi chiaramente ribadito che l'inosservanza, da parte dei Professionisti, dei vari obblighi informativi verso gli utenti – nel senso di omettere, sui supporti previsti, una comunicazione veridica e completa circa l'entrata in vigore e le aggiornate condizioni di applicabilità dell'istituto (compresa l'ipotesi di imputabilità del ritardo di fatturazione al consumatore, senza dolo) - costituisce elusione della diligenza professionale ed integra una pratica commerciale scorretta¹⁷⁹.

114. Va richiamato infine che la condotta in esame - ossia l'informativa dedicata, già presente sul sito internet aziendale di Olimpia, VS e Tua - è stata censurata anche da ARERA laddove ha ravvisato, in seno al parere reso sul procedimento, che essa appare "contrastare con le prescrizioni dettate anche dalla regolazione attuativa delle norme legislative in materia di prescrizione biennale sopra illustrate"¹⁸⁰.

La condotta sub C)

115. Con riguardo a tale condotta - consistente nell'individuazione - in seno alle *Condizioni generali di fornitura* o nelle CTE praticate dalle Società - del foro deputato alla risoluzione delle controversie con i consumatori in quello ove la Società hanno sede legale - integra la palese violazione dell'articolo 66-bis del Codice del Consumo atteso che, per le medesime controversie, tale norma stabilisce espressamente la competenza territoriale inderogabile del "giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato".

116. Al riguardo, non possono condividersi gli analoghi assunti difensivi delle Società: infatti, circa la sostanziale improduttività di effetti lesivi della clausola contestata (che, a dire dei Professionisti, non avrebbe "mai avuto concreta attuazione"), si richiama il principio - costantemente ribadito anche dai giudici amministrativi - secondo cui la natura dell'illecito consumeristico è di *mero pericolo* e la sua configurabilità, nel caso concreto, prescinde dall'effettivo verificarsi di un pregiudizio in danno dei consumatori¹⁸¹. Infine, si osserva che, diversamente da quanto sostenuto dalle imprese, la contestazione rivolta per la condotta specifica ha riguardato, sin dall'atto dell'avvio del procedimento, non la sussistenza di una pratica commerciale scorretta bensì l'inosservanza dell'articolo 66 bis del Codice del Consumo, quale autonoma e puntuale violazione del *diritto dei consumatori nei contratti*¹⁸².

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

117. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

118. In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale,

¹⁷⁷ [In seno al "Manuale dell'utente".]

¹⁷⁸ [Tar Lombardia, I sez, sentt. nn. 1442, 1443 e 1448, in pari data 14 giugno 2021.]

¹⁷⁹ [Cfr., ex plurimis, PS11564 - ENEL/SEN - PRESCRIZIONE BIENNALE, Delibera n. 28509 del 22 dicembre 2020 (in Bollettino n. 4/21); PS11743- E.A.S. ENTE ACQUEDOTTI SICILIANI-PRESCRIZIONE BIENNALE - Delibera n. 30224 del 5 luglio 2022 (in Bollettino n. 28/22); PS12084 - COMUNE DI CASSINO-ICA/PRESCRIZIONE BIENNALE SETTORE IDRICO, Delibera n. 30119 del 12 aprile 2022 (in Bollettino n. 16/22).]

¹⁸⁰ [Cfr. doc dell'11 novembre 2022, prot. n. 87666, pag. 19.]

¹⁸¹ ["Non occorre individuare un concreto pregiudizio delle ragioni dei consumatori, in quanto è la stessa potenzialità lesiva, al fine di evitare anche solo in astratto condizionamenti e/o orientamenti decettivi, che consente di ascrivere la condotta nel quadro dell'illecito di <<mero pericolo>> in quanto intrinsecamente idonea a configurare le conseguenze che il codice del consumo ha invece inteso scongiurare" (Cfr. TAR Lazio, I: n. 6446 del 3 luglio 2009, n. 218 del 10 gennaio 2017, n. 2245 del 20 febbraio 2020, n. 13144 del 17 ottobre 2022, Consiglio di Stato, VI, n. 1425 del 27 febbraio 2020; n. 161 del 10 gennaio 2022. Similmente, nella giurisprudenza europea, è stata reputata illecita anche una pratica che coinvolgeva un singolo consumatore: Corte di Giustizia UE, I, 16 aprile 2015, causa C-388/13).]

¹⁸² [Capo I (all'interno del Titolo III) introdotto nel Codice del Consumo, a decorrere dal 13 giugno 2014, dall'art. 1, comma 1, del D. Lgs.vo 21 febbraio 2014, n. 21, in attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori (cd. Consumers Rights Directive).]

ascrritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

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

120. Con riguardo alla gravità delle violazioni, si tiene conto nelle fattispecie in esame: *i)* della dimensione economica delle Società: in particolare, Olimpia ha realizzato, nell'esercizio 2021, un fatturato di oltre 99 milioni di euro (in crescita rispetto all'anno precedente); VS e Tua, nel medesimo esercizio, hanno realizzato un fatturato, rispettivamente, di oltre 14 e di quasi 2,5 milioni di euro; tutte e tre fanno parte della Holding FP73 S.r.l.; *ii)* della numerosità delle condotte scorrette riconducibili sia a Olimpia, che a VS, che a Tua; *iii)* della specificità del settore di mercato – nel quale, a fronte dell'offerta di servizi primari, il consumatore-utente si trova in posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto ai Professionisti; *iv)* della capillare diffusione delle suddette condotte, in capo a ciascun Professionista, sia sul territorio nazionale sia a mezzo della rete *internet* e del *teleselling*; *v)* del coinvolgimento di un'ampissima platea di consumatori-utenti di ciascuna Società, in ragione del rispettivo numero di disconoscimenti, di contratti conclusi, di *ripensamenti*, di reclami, di storni/rimborsi operati; *vi)* dell'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori, con riguardo agli ingenti esborsi economici connessi ad oneri eccessivi, irregolarmente o indebitamente applicati; *vii)* del potenziale ammontare del vantaggio economico ricavato, di contro, da ciascuno dei Professionisti.

121. In merito specificamente alla gravità della pratica A) rileva, da un lato, la pluralità di condotte gravemente scorrette che la compongono e, dall'altro, la confermata consapevolezza in capo ai Professionisti e al comune amministratore unico: in particolare, assume rilievo la circostanza che essi abbiano perseverato nelle condotte e, al contempo, abbiano avallato di fatto l'operato degli incaricati alle vendite omettendo l'adozione di tempestive ed efficaci contromisure (quali, evidentemente, un pervasivo sistema di controllo e l'applicazione di meccanismi realmente deterrenti) a contenimento/eliminazione di possibili illeciti da parte di agenti/collaboratori.

122. In merito specificamente alla gravità sia della pratica B) che della condotta sub C) rileva la portata diffusiva – in quanto diramata anche a mezzo *internet* – dell'informativa erronea/non aggiornata destinata agli utenti in merito a prerogative e diritti esercitabili in relazione ai sottoscritti contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale.

123. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che:

- la pratica commerciale *sub A)* è stata posta in essere a far tempo dal 2018 da Olimpia S.r.l. e da Verona service S.r.l. mentre è stata posta in essere a far tempo dal 2021 da Tua S.r.l.; per tutte e tre le società risulta ancora in corso;
- la pratica commerciale *sub B)* risulta essere stata posta in essere da tutte e tre le Società dal mese di marzo al mese di settembre 2022, allorché sono state apportate opportune modifiche, sul punto, nell'informativa diffusa sui rispettivi siti *internet* aziendali;
- la condotta *sub C)* risulta essere stata posta in essere da tutte e tre le Società dal mese di marzo al mese di settembre 2022, allorché sono state apportate opportune modifiche, sul punto, nell'informativa diffusa sui rispettivi siti *internet* aziendali e nella documentazione contrattuale.

124. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie applicabili ad Olimpia S.r.l. nelle misure di: 2.500.000,00 (duemilionicinquecentomila) euro per la pratica *sub A)*; 150.000,00 (centocinquantamila) euro per la pratica *sub B)* e di 150.000,00 (centocinquantamila) euro per la condotta *sub C)*.

125. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie applicabili a Verona Service S.r.l. nelle misure di: 500.000,00 (cinquecentomila) euro per la pratica *sub A)*; 50.000,00 (cinquantamila) euro per la pratica *sub B)* e di 50.000,00 (cinquantamila) euro per la condotta *sub C)*.

126. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie applicabili a Tua S.r.l. nelle misure di: 120.000,00 (centoventimila) euro per la pratica *sub A)*; 20.000,00 (ventimila) euro per la pratica *sub B)* e di 20.000,00 (ventimila) euro per la condotta *sub C)*.

RITENUTO, pertanto, in conformità sia al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sia al parere dell'Autorità di regolazione per Energia Reti e ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta *supra*, al punto II. lett. A), distintamente e individualmente imputabile ad Olimpia S.r.l., a Verona Service S.r.l. e a Tua S.r.l., risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del *Codice del Consumo*, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante diffusione di informazioni lacunose o ingannevoli, frapposizione di ostacoli all'esercizio di diritti contrattuali e applicazione di addebiti imprevisti e onerosi oppure indebiti a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti da tutti e tre i Professionisti;

RITENUTO, pertanto, in conformità sia al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sia al parere dell'Autorità di regolazione per Energia Reti e ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta *supra*, al punto II. lett. B), distintamente e individualmente imputabile ad Olimpia S.r.l., a Verona Service S.r.l. e a Tua S.r.l., risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e, 22 del *Codice del Consumo* in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante diffusione di informazioni ingannevoli o non aggiornate

sull'istituto della *prescrizione biennale* nel settore dei servizi energetici, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti da tutti e tre i Professionisti;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto sia del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sia del parere dell'Autorità di regolazione per Energia Reti e ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta descritta *supra*, al punto II. lett. C), distintamente e individualmente imputabile ad Olimpia S.r.l., a Verona Service S.r.l. e a Tua S.r.l., risulta illecita in violazione dell'articolo 66 *bis* del *Codice del Consumo* in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante diffusione di informazione erronea circa l'individuazione del foro competente a dirimere le controversie tra ciascun Professionista e i rispettivi consumatori-utenti, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti da tutti e tre i Professionisti;

DELIBERA

- a) che la pratica commerciale descritta al punto II. lett. A), del presente provvedimento, posta in essere da Olimpia S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- b) di irrogare ad Olimpia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 2.500.000,00 (duemilionicinquecentomila) euro;
- c) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. A), del presente provvedimento, posta in essere da Verona Service S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- d) di irrogare a Verona Service S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000,00 (cinquecentomila) euro;
- e) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. A), del presente provvedimento, posta in essere da Tua S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- f) di irrogare a Tua S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 120.000,00 (centoventimila) euro;
- g) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. B), del presente provvedimento, posta in essere da Olimpia S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore diffusione;
- h) di irrogare ad Olimpia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000,00 (centocinquantamila) euro;
- i) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. B), del presente provvedimento, posta in essere da Verona Service S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore diffusione;
- l) di irrogare a Verona Service S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000,00 (cinquantamila) euro;
- m) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. B), del presente provvedimento, posta in essere da Tua S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore diffusione;
- n) di irrogare a Tua S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 20.000,00 (ventimila) euro;
- o) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. C), del presente provvedimento, posta in essere da Olimpia S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta illecita in violazione dell'articolo 66 *bis* del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore diffusione;
- p) di irrogare ad Olimpia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000,00 (centocinquantamila) euro;
- q) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. C), del presente provvedimento, posta in essere da Verona Service S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta illecita in violazione dell'articolo 66 *bis* del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore diffusione;
- r) di irrogare a Verona Service S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000,00 (cinquantamila) euro;
- s) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. C), del presente provvedimento, posta in essere da Tua S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta illecita in violazione dell'articolo 66 *bis* del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore diffusione;
- t) di irrogare a Tua S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 20.000,00 (ventimila) euro;
- u) che Olimpia S.r.l. comunichi all'Autorità, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a);
- v) che Verona Service S.r.l. comunichi all'Autorità, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto c);
- z) che Tua S.r.l. comunichi all'Autorità, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto e).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

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

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

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

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli