

IP353 - OPTIMA-OFFERTE COMMERCIALI

Provvedimento n. 30026

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 15 febbraio 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 in particolare l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo in base al quale, in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e, nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni, n. 25411;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

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", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTO il proprio provvedimento n. 29772 del 13 luglio 2021, con il quale è stato deliberato di chiudere il procedimento PS11854 senza accertare l'infrazione, rendendo obbligatori gli impegni proposti dalla società Optima Italia S.p.A., ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Optima Italia S.p.A. (di seguito anche "Optima", oppure la "Società", oppure il "Professionista") è una società che opera nella vendita di servizi di energia elettrica e gas naturale, e offre altresì servizi di connessione a *Internet* e di comunicazione mobile.

II. IL PROVVEDIMENTO DI ACCOGLIMENTO IMPEGNI

2. In data 8 ottobre 2020, l'Autorità ha avviato il procedimento PS11854 per presunta violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, allo scopo di accertare l'esistenza di condotte: *i)* di carattere ingannevole e omissivo, consistenti nella incompletezza od 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 del termine entro il quale, in caso di recesso, il cliente perde i benefici erogati, sottoforma di *bonus/sconti*, *ii)* di carattere aggressivo, consistenti nello storno degli sconti applicati nei primi 12 mesi di fornitura (durata della promozione), ove il consumatore receda prima di 24 mesi (durata dell'offerta), in quanto equivalenti all'addebito di una penale per recesso, tale da condizionare indebitamente gli stessi a mantenere in essere il rapporto di fornitura con la Società.

3. Con il provvedimento n. 29772 del 13 luglio 2021¹ (di seguito anche il "Provvedimento"), l'Autorità ha reso obbligatori gli impegni presentati dal professionista, che prevedevano misure volte a sanare le carenze informative contestate in sede di avvio.

4. In particolare, tali misure sono specificate nei seguenti impegni:

Impegno 1

Con riferimento alle Condizioni Generali di Fornitura ("CGF"), Optima si è impegnata a modificarle in relazione a tutte le offerte presenti e future destinate a clienti domestici e microimprese, al fine di informare con maggiore puntualità il consumatore degli altri costi dovuti in ragione del contratto e non indicati nelle CTE, poiché ribaltati da Optima su altri operatori (distributore, gestore servizi postali, ecc.). Inoltre il professionista si è impegnato a inserire una sezione informativa riguardante tali costi sul sito aziendale, dandone idonea comunicazione al Cliente tramite apposita nota nel frontespizio della prima bolletta utile, nonché a eliminare gli altri costi amministrativi mai applicati da Optima.

Impegno 2

In relazione al vincolo di durata, Optima si è impegnata a modificare la modulistica contrattuale, con particolare riferimento alla clausola relativa al vincolo di 12/24 mesi e alla relativa informativa sulle conseguenze in caso di recesso anticipato. In particolare, il professionista si è impegnato a mantenere pubblicati, in una specifica sezione del

¹ [Pubblicato sul bollettino dell'Autorità n.32 del 9 agosto 2021.]

sito, i regolamenti sulle promozioni vigenti, nonché ad allegarli alla modulistica di adesione in fase di stipula del contratto.

Impegno 3

Con riferimento alle comunicazioni commerciali, Optima si è impegnata ad aggiornarle dando maggior risalto alle condizioni limitative delle offerte, con specifica attenzione a quelle relative al vincolo di durata contrattuale e alle conseguenze in caso di recesso anticipato. In particolare, nel caso delle offerte a consumo, il professionista si è impegnato a presentare ogni componente di costo del prezzo relativo alla *commodity* con la stessa evidenza grafica, ivi incluso il contributo di commercializzazione e qualsivoglia altro contributo applicato discrezionalmente dalla Società.

Impegno 4

Per quanto concerne le condizioni di recesso, Optima si è impegnata al recupero degli sconti in caso di recesso anticipato nel seguente modo: qualora la cessazione si verifichi entro i 12 mesi dall'attivazione, Optima recupererà soltanto gli sconti maturati fino a quel momento; mentre qualora la cessazione avvenga dal 13° mese in poi, Optima recupererà solo gli eventuali sconti maturati durante la seconda annualità.

Impegno 5

Con riferimento all'impegno restitutorio, Optima si è impegnata a garantire il ristoro economico dei clienti che, attivati a partire dal 1° gennaio 2018, possano essersi trovati a restituire sconti maturati in virtù di promozioni relative ai primi 12 mesi di fornitura in conseguenza di recesso dal contratto comunicato tra il 13° ed il 24° mese di fornitura pur avendo un vincolo contrattuale di 24 mesi.

Per quanto concerne poi specificamente la modifica delle comunicazioni commerciali sui diversi canali (di cui all'Impegno 3), il professionista si è impegnato ad adeguare il sito aziendale e/o il materiale promozionale e pubblicitario entro 30 o 60 giorni dall'accettazione degli impegni da parte dell'Autorità, secondo i diversi tempi tecnici di lavorazione e sulla base del modello proposto ad esempio.

III. GLI ULTERIORI ELEMENTI EMERSI

5. Successivamente alla chiusura del procedimento istruttorio, è pervenuta da parte del Professionista la relazione di ottemperanza agli impegni resi obbligatori nel Provvedimento² e sono state, inoltre, acquisite al fascicolo copie delle pagine *internet* contenenti gli annunci³ e i regolamenti⁴ delle offerte commercializzate.

6. Dalle informazioni acquisite e dalle denunce dei consumatori⁵ emergono diversi elementi che consentono di ritenere inidonee le modalità di attuazione degli impegni da parte del Professionista, sia per quanto concerne la rappresentazione dei costi per la fornitura di energia elettrica e gas nella documentazione contrattuale, sia nel materiale pubblicitario, con riferimento altresì alle condizioni di applicazione degli sconti *e/o bonus*.

7. Con riferimento all'impegno 1, relativo alla rappresentazione degli oneri aggiuntivi nelle condizioni generali di contratto (CGC), risulta che, sebbene Optima abbia eliminato i riferimenti ai costi amministrativi dagli artt. 6 e 7 delle CGC, il "*Listino dei prezzi delle prestazioni correlate al servizio erogato*"⁶ – reperibile tramite un collegamento in fondo alla pagina principale del sito aziendale – riporta, tra le altre voci di costo, l'esistenza di "*Contributi in quota fissa a copertura di oneri amministrativi*" pari a 25,51 euro, in assenza di alcuna ulteriore precisazione circa la tipologia di tali oneri o le prestazioni di servizi a cui gli stessi risultano associati.

8. In ordine all'impegno 2, relativo alle condizioni di applicabilità degli sconti e alla durata contrattuale, pur avendo Optima modificato l'articolo 7.3 delle CGC relativo a "*Altri costi a carico del Cliente*", introducendo il comma 3 che prevede che "*IN CASO DI RECESSO DAL CONTRATTO PRIMA DEL DECORSO DEL TERMINE DI DURATA INDICATO NELL'OFFERTA ECONOMICA, OLTRE ALLA DECADENZA DA QUALSIVOGLIA BENEFICIO DI RATEIZZO, SARÀ ADDEBITATO AL CLIENTE IN FATTURA, SE PREVISTO DAL REGOLAMENTO DELLA RELATIVA PROMOZIONE, UN COSTO CORRISPONDENTE A EVENTUALI SCONTI APPLICATI FINO ALLA DATA DI CESSAZIONE DEL SERVIZIO SE AVVENUTA PRIMA DEI 12 MESI DALL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO; QUALORA LA CESSAZIONE DEL CONTRATTO INTERVENGA DAL 13° MESE IN POI, SARANNO RECUPERATI ESCLUSIVAMENTE GLI SCONTI MATURATI NELLA SECONDA ANNUALITÀ CONTRATTUALE*" (enfasi nel testo del documento), alcuni dei regolamenti promozionali pubblicati sul sito

² [Relazione di ottemperanza pervenuta il 4 ottobre 2021 (prot. n. 75750), integrata in data 23 novembre 2021 (prot. n. 87917), in risposta alla richiesta di informazioni formulata dalla Direzione.]

³ [Cfr. acquisizione di documentazione del 20 gennaio 2022 dalla pagina del sito di Optima <https://preventivi.promozioneperite.net/optima-rfn/>.]

⁴ [Cfr. acquisizione di documentazione del 4 febbraio 2022 dalla pagina del sito di Optima <https://www.optimaitalia.com/privati.html>.]

⁵ [Cfr. segnalazioni del 17 gennaio 2022 (prot. 13042) e del 6 dicembre 2021 (prot. 90540), in cui i consumatori lamentano la mancanza di consapevolezza dei costi connessi alla fornitura di energia elettrica e gas da parte di Optima.]

⁶ [Cfr. documentazione contrattuale acquisita da sito di Optima <https://www.optimaitalia.com/privati.html>, cit..]

aziendale⁷ mantengono la clausola, già oggetto di contestazione in sede di avvio, secondo la quale "Optima Super Casa Smart è subordinata a vincolo contrattuale di 24 mesi, pertanto, in caso di risoluzione anticipata dal contratto, per qualsivoglia motivo, gli sconti applicati non saranno riconosciuti e verranno recuperati".

9. Per quanto riguarda l'impegno 3, relativo alla modifica delle comunicazioni commerciali, Optima ha allegato alla relazione di ottemperanza (Allegato 7) il seguente esempio di pubblicità (Figura 1), nel quale, lungi dal rappresentare tutti gli oneri con pari evidenza grafica, lo sconto del 10% è riportato a caratteri cubitali nella parte centrale dell'immagine, mentre il costo della materia prima luce e del contributo di commercializzazione sono riportati in fondo e in caratteri meno evidenti, con il rinvio alla pagina del sito *optima.com*.

Figura 1 – Esempio di comunicazione pubblicitaria⁸

The advertisement features a central graphic with a large white circle containing the text "SCONTO 10% MATERIA PRIMA" in bold orange letters. To the left, a vertical list of services is shown: "LUCE + GAS + INTERNET + MOBILE" in various colors. Below this, a smaller white circle contains the text "SOLO CON ADEBITO DIRETTO SU CONTO CORRENTE" in pink. At the bottom center, another white circle contains "ZERO COSTI DI ATTIVAZIONE SU LUCE E GAS" in pink. The background is a colorful, abstract shape in shades of green and blue.

 **OPTIMA SUPERCASA SMART**

SCOPRI DI PIÙ

Super Casa Smart ha vincolo contrattuale di 12 mesi. In caso di recesso anticipato gli sconti non saranno riconosciuti e verranno recuperati. Il costo scontato della materia prima per Luce è di 0,1422€ per Kw/h, oltre 126 €/anno per il contributo di commercializzazione, per il Gas 0,74€ per Smc, oltre 138 €/anno per il contributo di commercializzazione. Per maggiori info ed eventuali aggiornamenti vai su [optimaitalia.com](https://www.optimaitalia.com)

10. Inoltre, con riferimento ai messaggi pubblicitari veicolati a partire dal 1° luglio 2021, Optima ha prodotto copia di alcune immagini pubblicitarie nelle quali - come si evince dagli esempi riportati nelle Figure 2, 3 e 4 - il contributo di commercializzazione e il costo di attivazione per i servizi energetici non vengono riportati (Figura 2 e 4) oppure sono presenti soltanto in nota e con evidenza ben diversa dal costo della materia e nergia e dall'entità degli sconti pubblicizzati (Figura 1 e 3).

Figura 2 – Esempio Comunicazione pubblicitaria⁹

⁷ [Si tratta, in particolare, dei regolamenti relativi alle promozioni associate alle offerte Optima Super Casa o Optima Super Casa Smart, denominati rispettivamente "Regolamento Promozione Canone RAI", "Regolamento Promozione Fattura Elettronica", "Regolamento Promozione Start&GO New", cfr. documentazione contrattuale acquisita dalla pagina del sito di Optima <https://www.optimaitalia.com/privati.html>, cit..]

⁸ [Cfr. Allegato 7 alla relazione di ottemperanza di Optima, cit..]



IL CONTROLLO DELLE TUE UTENZE IN UN'UNICA SOLUZIONE

OPTIMAPRIVATI

SUPERCASA SMART

MIGLIORA LA TUA CASA. MIGLIORA LA TUA VITA

LUCE GREEN

GAS

INTERNET ULTRAFAST

MOBILE 4G+

INTERNET ULTRAFAST 25,90 €/MESE

MOBILE 4G+ CON 50 GB E MINUTI ILLIMITATI 5,90 €/MESE

I prezzi di Internet e Mobile sono validi finché resti cliente Luce o Gas. Il servizio Internet Ultrafast può raggiungere fino a 1000 Mbps di velocità.

- ✓ SCONTO 100% CANONE RAI (attivando Luce e Gas) se sei esonerato dal pagamento del Canone Rai. Richiedi maggiori info sulle promo a te dedicate.
- ✓ PREZZO BLOCCATO PER 24 MESI dalla materia prima, al netto degli sconti delle imposte dei servizi di rete ed oneri di sistema.
- ✓ SCONTO 2 €/MESE (se scegli fattura elettronica)
- ✓ SCONTO 100% SUL COSTO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI ENERGIA
- ✓ SCONTO 20% SULLA MATERIA PRIMA LUCE E GAS
- ✓ NESSUN INTERVENTO SUL CONTATORE
- ✓ NESSUNA INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

OPTIMABUSINESS

SUPERIMPRESA SMART

RISPARMIA SUI COSTI DI ENERGIA E TELECOMUNICAZIONI PER LA TUA IMPRESA!

LUCE GREEN

GAS

INTERNET ULTRAFAST

MOBILE 4G+

INTERNET ULTRAFAST 28,90 €/MESE (IVA esclusa)

MOBILE 4G+ CON 50 GB MINUTI E SMS ILLIMITATI 5,90 €/MESE (IVA esclusa)

I prezzi di Internet e Mobile sono validi finché resti cliente Luce o Gas. Il servizio Internet Ultrafast può raggiungere fino a 1000 Mbps di velocità.

- ✓ PREZZO BLOCCATO PER 12 MESI dalla materia prima, al netto degli sconti delle imposte dei servizi di rete ed oneri di sistema.
- ✓ SCONTO 100% SUL COSTO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI ENERGIA
- ✓ SCONTO 20% SULLA MATERIA PRIMA LUCE E GAS
- ✓ NESSUN INTERVENTO SUL CONTATORE
- ✓ NESSUNA INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

E HAI PER UN ANNO **amazon prime**

- ✓ SPEDIZIONI GRATUITE SU MILIONI DI PRODOTTI
- ✓ AMAZON MUSIC PRIME READING
- ✓ AMAZON PHOTOS PRIME GAMING

Il servizio Amazon Prime è compreso nell'offerta per un anno, ha un valore di 3 €/mese pari a 36 €/anno e può essere disattivato in qualsiasi momento. Amazon.com, Inc. e le sue affiliate non sono sponsor di questa promozione. Amazon, Amazon Prime e tutti i loghi correlati sono marchi di Amazon.com, Inc. o delle sue affiliate. Il Servizio Amazon Prime è un marchio di Amazon in base alla propria identità commerciale. L'offerta commerciale è soggetta a variazioni. Per ulteriori info vai su optimaitalia.com

Super Casa Smart e Super Impresa Smart hanno un vincolo contrattuale di 12 mesi. In caso di recesso anticipato gli sconti non saranno riconosciuti e verranno recuperati.

Figura 3 – Esempio Comunicazione pubblicitaria¹⁰

SUPERCASA SMART

LUCE GAS INTERNET MOBILE

CON NOI
LA MATERIA
PRIMA LUCE
TI COSTA SOLO
0,1422 €
PER kW/h

MENO DI
QUANTO COSTA
CON IL
MERCATO
TUTELATO

E hai **amazon prime** per un anno!

Super Casa Smart ha vincolo contrattuale di 12 mesi. In caso di recesso anticipato gli sconti non saranno riconosciuti e verranno recuperati. Il costo scontato della materia prima per Luce è di 0,1422 € per kWh, oltre 126 €/anno per il contributo di commercializzazione, per il Gas 0,74 € per Smc, oltre 136 €/anno per il contributo di commercializzazione. Il servizio Amazon Prime è compreso nell'offerta per un anno, ha un valore di 3 €/mese pari a 36 €/anno e può essere disattivato in qualsiasi momento. Per maggiori info ed eventuali aggiornamenti vai su optimaitalia.com

Figura 4 – Esempio Comunicazione pubblicitaria¹¹

⁹ [All. 3 (TOVAGLIETTA_A4_def_STAMPA-1) alla risposta di Optima del 23 novembre 2021, cit..]

¹⁰ [All. 3.3 alla risposta di Optima del 23 novembre 2021, cit..]

¹¹ [Annuncio su pagina <https://preventivi.promozioneperte.net/optima-rfn/>, cit..]

OPTIMA SUPERCASA SMART LUCE + GAS + INTERNET + MOBILE

TROVA OFFERTE
Agenzia Partner

RISPARMIA
FINO A
460 €

E hai **amazon prime** per un anno

LASCIA I TUOI DATI
Ti richiamiamo noi!

Telefono

Completando il presente form accetto a ricevere le informazioni relative ai servizi che mi interessano ai sensi dell' [Informativa Privacy](#)

IN VIA

APPROFITTA SUBITO

PER TE:
- SCONTO 10% SULLA MATERIA PRIMA
- ZERO COSTI DI ATTIVAZIONE SU LUCE E GAS

NON PAGHI
FINO A **2 MESI OGNI ANNO**

11. Si evidenzia, inoltre, che il "dettaglio" dei costi, a cui rinviano i messaggi pubblicitari diffusi su vari canali (quali locandine, banner, etc.), consiste unicamente in un riquadro ("Dettaglio costi") apposto sotto la sezione "Info utili", dal seguente contenuto generico: "Per i servizi energetici: l'offerta Optima super Casa Smart prevede il pagamento di un importo variabile in funzione dei consumi effettuati senza costi di attivazione. Il prezzo della materia prima resta bloccato per un anno indipendentemente da eventuali oscillazioni di mercato, al netto degli sconti riconosciuti in virtù delle eventuali promozioni applicate".

12. Infine, Optima non ha prodotto alcun esempio degli script che avrebbero dovuto essere modificati sulla base degli impegni assunti, né ha specificato se la mancata predisposizione degli script sia giustificata dalla cessazione della modalità di conclusione dei contratti via teleselling.

13. Con riferimento all'impegno 4, relativo alle condizioni di recesso contrattuale e al conseguente recupero degli sconti già accreditati, sebbene Optima abbia sostenuto nella relazione di ottemperanza di aver modificato i sistemi aziendali di fatturazione in modo da eliminare la possibilità di recuperare gli sconti applicati nel primo anno contrattuale in caso recesso anticipato, il Professionista non ha fornito alcuna evidenza in proposito.

14. Per quanto concerne l'impegno 5, relativo ai ristori economici da riconoscere ai clienti che, a partire dal 2018, hanno subito lo storno degli sconti maturati dopo il primo anno di fornitura, Optima ha dichiarato nella relazione di ottemperanza di aver avviato la procedura di ristoro - che avrebbe dovuto concludersi il 4 febbraio 2022 - a favore della clientela interessata.

15. Secondo quanto sostenuto dal Professionista, in data 4 ottobre 2021 sarebbe stata inviata a un gruppo di 333 clienti (degli oltre mille clienti aventi diritto) a mezzo posta elettronica ordinaria (salvo 8 comunicazioni via SMS), la seguente comunicazione: "Gentile utente, Optima è da sempre al fianco dei propri Clienti. La soddisfazione del cliente per noi è un valore importante, per questo ti informiamo che hai la possibilità di richiedere, entro 6 mesi dalla presente, gli sconti recuperati in occasione del recesso anticipato dal contratto stipulato con Optima. Decorso il termine di 6 mesi decadrà da questo beneficio. Chiama il Servizio Clienti al Numero Verde o contattaci sui nostri canali Social per conoscere tutte le modalità per ottenere il rimborso degli sconti e ricevere assistenza"¹², senza precisare né il numero verde, né i canali social da contattare per inoltrare la richiesta di rimborso.

16. Alla data del 18 novembre 2021, solo 5 clienti avevano richiesto il rimborso e le note di credito emesse dalla Società risultavano di importo complessivamente pari a 432,24 euro¹³.

17. Dall'insieme degli elementi acquisiti e sopra descritti, emerge il mancato rispetto, da parte della società Optima Italia S.p.A., degli impegni assunti ed approvati con il provvedimento n. 29772 del 13 luglio 2021.

18. Ricorrono, pertanto, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 di euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti sopra descritti potrebbero integrare una fattispecie di inottemperanza agli impegni assunti e resi obbligatori nei confronti della società Optima Italia S.p.A. con la delibera dell'Autorità n. 29772 del 13 luglio 2021, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

¹² [Cfr. All. 4 alla risposta di Optima del 23 novembre 2021, cit..]

¹³ [Le successive comunicazioni sono state inviate, secondo quanto dichiarato dal professionista, in data 4 dicembre 2021 e 4 febbraio 2022.]

DELIBERA

- a) di contestare alla società Optima Italia S.p.A. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato agli impegni assunti nel procedimento PS11854 e resi obbligatori con la delibera dell'Autorità n. 29772 del 13 luglio 2021;
- b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;
- c) che il responsabile del procedimento è la dottoressa Claudia Ciarnò;
- d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione Settoriale A, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore dell'Autorità, dai legali rappresentanti del professionista, ovvero da persone da essa delegate;
- e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;
- f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede alla società Optima Italia S.p.A. di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche della società per le quali dovevano valere gli impegni assunti nel procedimento PS11854 nell'ultimo anno.

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

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Serena Stella

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli