

## **PS12117 - AJO' ENERGIA-OFFERTE COMMERCIALI**

Provvedimento n. 30097

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 29 marzo 2022;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

VISTA la comunicazione del 22 luglio 2021, con cui è stato avviato il procedimento PS12117 nei confronti della società Ajò Energia S.r.l.;

VISTA la propria decisione del 18 gennaio 2022, con la quale, prendendo atto della richiesta avanzata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito anche ARERA) in relazione al rilascio del proprio parere sul caso, è stata disposta una proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

**1.** La società Ajò Energia S.r.l. (di seguito, anche solo la Società oppure "Ajò"), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo, opera nel settore della fornitura di energia elettrica e gas naturale. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, presenta ricavi per circa 3,7 milioni di euro.

**2.** Le associazioni dei consumatori AECI e CO.DI.CI. Onlus, in qualità di segnalanti.

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

**3.** Il procedimento concerne le condotte poste in essere da Ajò fin dal 2020, in relazione alle offerte commerciali di servizi di fornitura di energia elettrica e gas erogati dallo stesso sul mercato libero, consistenti nella:

*a*) mancanza di un'informativa completa e trasparente circa le condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, con specifico riferimento agli oneri di commercializzazione, in quanto l'ammontare complessivo degli stessi (PCV, QVD, CCR) non veniva precisato nella documentazione contrattuale né negli *script* di vendita, se non mediante rinvio alle delibere ARERA, che fissano l'entità di tali oneri unicamente per gli utenti del mercato tutelato, né nell'ambito del materiale promozionale;

*b*) previsione di costi di commercializzazione aggiuntivi fissati discrezionalmente dal professionista, la cui corresponsione veniva richiesta ai clienti interamente per il primo anno di fornitura, anche in caso di recesso prima dei 12 mesi;

*c*) incongrua incidenza percentuale, pari al 4%, dei costi di commercializzazione sulla stima della spesa annua di una famiglia tipo, riportata in una tabella di cui alle Condizioni Tecniche ed Economiche (di seguito anche CTE), in considerazione della significativa entità di tali corrispettivi;

*d*) omissione della clausola prevista nell'offerta "FISSO GAS AJO'", in base alla quale Ajò Energia si riservava di modificare unilateralmente l'ordinaria tariffazione a consumo con una modalità omnicomprendiva, senza tuttavia specificare le condizioni di attivazione di tale facoltà.

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

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

**4.** Sulla base delle denunce dei consumatori e delle Associazioni loro rappresentative<sup>1</sup>, inerenti alle condotte sopra descritte, in data 22 luglio 2021 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS12117 per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo ed è stata contestualmente formulata al professionista, una richiesta di informazioni e relativa documentazione in ordine alle fattispecie contestate, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame.

**5.** In data 16 settembre 2021, si è svolta l'audizione dei rappresentanti del professionista.

---

<sup>1</sup> [Cfr. segnalazioni del 5 luglio 2021 (prot. n. 56788) e del 12 luglio 2021 (prot. n. 58417), quest'ultima contenente una bolletta relativa al mese di maggio 2021, nella quale gli oneri di commercializzazione aggiuntivi sono stati addebitati interamente sotto la voce "Altre partite".]

6. Il 23 settembre 2021 è giunta, da parte dell'associazione di consumatori CO.DI.CI. Onlus, un'istanza di partecipazione al procedimento istruttorio<sup>2</sup>, l'accoglimento della quale è stato comunicato alle parti il 6 ottobre successivo<sup>3</sup>.

8. Ajò ha avuto accesso al fascicolo ed estratto la documentazione non riservata in data 11 agosto e 22 dicembre 2021.

7. In data 15 dicembre 2021 è stata comunicata alle parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento<sup>4</sup> e in data 24 dicembre 2021 è pervenuta la memoria finale di Ajò<sup>5</sup>.

8. In data 4 gennaio 2022 sono stati richiesti i pareri ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni, all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni<sup>6</sup> (di seguito anche AGCOM) e all'ARERA<sup>7</sup> - la quale ha richiesto in data 13 gennaio 2022 una proroga di 45 giorni del termine per il rilascio del proprio parere - pervenuti rispettivamente in data 4 febbraio 2022<sup>8</sup> e 14 marzo 2022<sup>9</sup>.

## 2) Le evidenze acquisite

9. Sulla base delle evidenze acquisite nel corso dell'istruttoria, relative alle segnalazioni dei consumatori<sup>10</sup>, alle informazioni fornite dal Professionista<sup>11</sup>, nonché ai riscontri documentali acquisiti d'ufficio<sup>12</sup>, è emerso quanto segue.

*La condotta sub a): le modalità di rappresentazione delle informazioni relative alle condizioni economiche di fornitura*

10. Le modalità di rappresentazione delle componenti della spesa per i servizi di vendita risultavano, ad esito della verifica effettuata, carenti, sia nella documentazione contrattuale, sia negli *script* adottati dalle agenzie di vendita (perlopiù *teleseller*), sia, infine, nel materiale promozionale disponibile sul sito aziendale, in quanto non veniva fornita l'indicazione inerente all'entità dei costi di commercializzazione previsti per la fornitura di energia elettrica e gas naturale, né tantomeno una corretta descrizione della maggiorazione dovuta per le offerte sottoscritte tramite *teleseller*.

11. Infatti, le CTE relative alle offerte per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale, commercializzate da Ajò sin dal 2020<sup>13</sup>, prevedevano un corrispettivo per la commercializzazione e vendita pari alle componenti fissate dall'ARERA per il mercato tutelato, omettendo di specificare il valore di tale contributo.

12. In particolare, nel caso dell'energia elettrica, nelle CTE relative ai contratti stipulati tramite il canale agenziale<sup>14</sup>, i costi di commercializzazione e vendita venivano indicati come pari al "valore della componente (PCV) prevista per il mercato tutelato di cui alla Delibera ARERA n. 156/07 e s.m.i. e un onere aggiuntivo pari a 114 euro/pod/anno, fatturato mensilmente e interamente dovuto per il primo anno, anche in caso di recesso antecedente ai 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura"<sup>15</sup>.

13. Analogamente nel caso del gas naturale, i costi di commercializzazione e vendita erano indicati come pari al "valore delle componenti QVD e CCR previste per il mercato tutelato di cui alla Delibera ARG/gas 64/09 e s.m.i. (TIVG) e un contributo fisso per la Commercializzazione e Vendita dello stesso valore della componente QVD di cui al TIVG,

---

<sup>2</sup> [Prot. 73479/2021.]

<sup>3</sup> [Prot. 76170/2021.]

<sup>4</sup> [Prot. n. 93105/2021.]

<sup>5</sup> [Prot. n. 95452/2021.]

<sup>6</sup> [Prot. n. 10477/2022.]

<sup>7</sup> [Prot. n. 10500/2022.]

<sup>8</sup> [Prot. n. 17365/2022.]

<sup>9</sup> [Prot. n. 26464/2022.]

<sup>10</sup> [Oltre alle segnalazioni citate nella comunicazione di avvio (vedi supra), sono successivamente pervenute ulteriori denunce riguardanti le carenze informative circa i costi applicati dal professionista, nonché in merito al mancato invio della documentazione contrattuale (prot. 62917/2021; prot. 64273/2021; prot. 69632/2021; prot. 81368/2021; prot. 87436/2021; prot. 89290/2021; prot. 94625/2021).]

<sup>11</sup> [Prot. 69083/2021.]

<sup>12</sup> [Cfr. tra l'altro, Figura 1 riportata nella comunicazione di avvio del 22 luglio 2021 (prot. 61087) estratta dal sito aziendale di Ajò (ajoenergia.it) e relativa all'offerta denominata "Ajò Web Mono".]

<sup>13</sup> [Cfr. tra l'altro le CTE relative all'offerta Fisso Gas Ajò valide dall'ottobre 2020, allegata alla segnalazione del 18 giugno 2021, cit..]

<sup>14</sup> [Come emerso dalle citate segnalazioni (vedi nota 1, supra), nei contratti sottoscritti tramite il canale agenziale nel periodo 2020-2021, Ajò applicava un onere aggiuntivo, pari a 104,50 euro/pod/anno, fatturato mensilmente in rate da 9,50 euro, interamente dovuto per il primo anno di fornitura, anche in caso di recesso antecedente ai 12 mesi dalla data di attivazione, a titolo di "Maggiorazione costi di commercializzazione vendita", incrementato poi a 114 euro/pod/anno dal maggio 2021.]

<sup>15</sup> [Tale onere aggiuntivo, previsto solo nel caso di contratti sottoscritti tramite il canale agenziale (principalmente via teleselling), era indicato nella documentazione contrattuale (CTE), che tuttavia non veniva recapitata alla gran parte della clientela, nonché in bolletta sotto la voce "Altre partite", con fatturazione mensile, oppure interamente a conguaglio in caso di recesso (cfr. CTE relative all'offerta Ajò Flex Casa, valida dal 10/01/2021, prot. 53571/2021, cit..)]

*maggiorato di 60 euro/pdr/anno, fatturato mensilmente e interamente dovuto per il primo anno, anche in caso di recesso antecedente ai 12 mesi di fornitura*<sup>16</sup>.

**14.** Sempre con riferimento al canale agenziale (tramite *teleselling*), gli *script* di vendita predisposti dal professionista risultavano carenti in relazione alla indicazione delle condizioni economiche di fornitura, poiché non consentivano al consumatore di comprendere tutte le partite effettivamente previste, considerate in particolare le modalità di enunciazione dei prezzi applicati dal professionista da parte degli agenti incaricati della sottoscrizione dei contratti via telefono. Secondo quanto emerso dall'ascolto di un ordine vocale registrato per la sottoscrizione di un contratto via *teleselling*, infatti, i costi relativi al contributo di commercializzazione e vendita e all'onere aggiuntivo venivano riportati rapidamente e senza adeguata distinzione dai costi regolamentati<sup>17</sup>.

**15.** Risulta, altresì, dalle segnalazioni pervenute, che il professionista non forniva ai clienti contrattualizzati copia della documentazione contrattuale, né della registrazione del consenso alla sottoscrizione dell'offerta, neanche a seguito di specifica richiesta<sup>18</sup>.

**16.** Infine, nel materiale promozionale disponibile *online*<sup>19</sup>, acquisito agli atti del fascicolo, veniva riportato esclusivamente il prezzo della componente energia (pari a 0,059 €/kwh), senza alcuna indicazione in ordine agli ulteriori costi di commercializzazione (PCV, QVD, Oneri aggiuntivi) imputati da Ajò alla clientela, né si rinveniva alcun documento sul dettaglio di tali costi nel collegamento denominato "*Documentazione e modulistica*", che risultava vuoto (Figura 1, relativa all'offerta commercializzata via *web* e denominata *Ajò Web Mono*).

---

<sup>16</sup> [Cfr. CTE relative all'offerta Fisso Gas Ajò, valida dal 10/10/2020 (prot. 53571/2021, cit.).]

<sup>17</sup> [Come risulta dall'ascolto del vocal order agli atti del fascicolo, nel quale la descrizione dei prezzi occupa meno di 5 secondi rispetto a un ordine vocale di oltre 9 minuti (cfr. segnalazione prot. n. 53571/2021, cit.).]

<sup>18</sup> [Cfr. in particolare le segnalazioni di cui ai prot. 64273/2021; prot. 69632/2021; prot. 81368/2021; prot. 94625/2021.]

<sup>19</sup> [Come, ad esempio nel caso dell'offerta commerciale Ajò Web Mono in vigore nel luglio 2021, per la quale è indicato che "il prezzo della componente energetica è bloccato per 12 mesi a 0,059 €/kwh" senza specificare alcuno degli altri costi di commercializzazione applicati dal professionista.]

Figura 1

PER LA CASA  
LE NOSTRE OFFERTE

**AJÒ WEB MONO** ti permette di consumare la tua energia elettrica liberamente in tutte le fasce orarie della giornata: il prezzo della componente energetica è bloccato per 12 mesi a 0.059€/kw.

- ✔ Prezzo garantito e bloccato per 12 mesi
- ✔ Nessun deposito cauzionale
- ✔ Nessun vincolo contrattuale
- ✔ Assistenza dedicata online, telefonica e fisica

Offerta valida solo per pagamenti tramite addebito su cc

**Ajò Web Mono**

PREZZO FISSO H24  
**0,059 €/kwh**  
VEDI DETTAGLI

energia/luce-gas-casa/ajò-web-mono/

**AJÒ**  
ENERGIA

SEGUICI SUI SOCIAL:  
f i in

Chi Siamo Informazioni & Supporto AJÒ News Lavora con noi

Casa > Offerte Luce e Gas Azienda > Offerte Luce e Gas

Homepage > Offerte Luce e Gas Casa > AJÒ Web Mono

**AJÒ WEB MONO**  
L'offerta che ti permette di consumare la tua energia elettrica liberamente in tutte le fasce orarie della giornata: il prezzo della componente energetica è bloccato per 12 mesi a 0.059€/kw. Nessun aumento imprevisto. Nessuna oscillazione di prezzo. E non solo: grazie alla TARIFFA MONORARIA il prezzo fisso è valido tutti i giorni (festivi e feriali) e in tutti gli orari della giornata.  
Offerta riservata a chi sceglie il pagamento tramite RID su CC

Vuoi saperne di più su questa offerta? Ti ricontattiamo noi, senza impegno.

Prezzo fisso h24  
**0,059 €/kwh**  
DIMMI DI PIÙ

La condotta sub b): l'addebito di costi di commercializzazione aggiuntivi nel primo anno di fornitura in assenza di adeguata specificazione, richiesti dal professionista interamente per il primo anno di fornitura anche in caso di recesso anticipato

**17.** Secondo quanto emerso nel corso del procedimento, nel caso di contratti per la fornitura di energia elettrica stipulati attraverso il canale *teleselling*, Ajò applicava un onere aggiuntivo, pari a 104,50 euro/pod/anno, fatturato mensilmente e interamente dovuto per il primo anno, anche in caso di recesso prima dei 12 mesi di fornitura (e analogamente per la fornitura di gas naturale). Le segnalazioni agli atti rivelano inoltre che i consumatori contrattualizzati tramite *teleselling* non erano consapevoli dell'esistenza di tale onere aggiuntivo, nonché delle modalità di addebito in un'unica soluzione, dell'intera quota annuale, in caso di recesso anticipato<sup>20</sup>.

**18.** Sulla base delle evidenze raccolte<sup>21</sup>, le modalità di rappresentazione dei costi di fornitura mediante il canale *teleselling* non consentivano ai consumatori di comprendere l'entità complessiva dei costi di commercializzazione previsti dall'offerta e in particolare le condizioni di applicabilità, inerenti all'addebito dell'intero importo annuale anche in caso di recesso contrattuale anticipato. Peraltro, la maggior parte dei segnalanti lamenta di non aver avuto cognizione dell'esistenza di tali oneri e condizioni, non avendo ricevuto copia della registrazione dell'ordine vocale né della documentazione contrattuale, nonostante le specifiche richieste<sup>22</sup>.

**19.** L'addebito integrale di un costo di commercializzazione dovuto per l'intero anno di fornitura, anche in caso di recesso prima dei 12 mesi di fornitura, in assenza di una chiara specificazione sulla sua natura di costo di attivazione,

<sup>20</sup> [Tale posizione è confermata anche (cfr. PACK\_TELESELLING\_CASA\_FLEX, in offerta Ajò Flex Casa, allegato alla segnalazione prot. 53571/2021, cit.).]

<sup>21</sup> [Cfr. in particolare, la registrazione dell'ordine vocale allegata alla segnalazione prot. n. 53571/2021, cit..]

<sup>22</sup> [Cfr. segnalazione prot. 62917/2021.]

è assimilabile a una penale per recesso anticipato, in quanto suscettibile di condizionare le scelte economiche del consumatore al momento della sottoscrizione del contratto.

**20.** Nel corso del procedimento è emerso poi che la previsione di un costo aggiuntivo di commercializzazione, dovuto integralmente anche in caso di recesso anticipato, è stata inserita da Ajò nelle condizioni economiche dei contratti sottoscritti tramite i canali agenziali (via *teleselling*) a partire dal mese di ottobre 2020 (con addebito effettivo dal dicembre 2020), al fine di coprire i costi di acquisizione dei clienti tramite agenzia di vendita esterna.

**21.** Dalle informazioni fornite dal professionista, risulta che al canale agenziale spettano circa il [90-100%]\* delle acquisizioni complessive di Ajò nel periodo considerato<sup>23</sup>. A fronte di tali contratti, risulta che Ajò ha incassato complessivamente circa [500.000-1.000.000] euro, derivanti dagli oneri aggiuntivi applicati ai contratti di fornitura di energia elettrica per clienti domestici e *business* nel periodo dicembre 2020-giugno 2021; analogamente la Società ha incassato circa [100.000-200.000] euro per gli oneri aggiuntivi applicati ai contratti di fornitura di gas naturale per clienti domestici e *business* nel periodo febbraio-giugno 2021. In precedenza la Società fatturava un corrispettivo di commercializzazione mensile più elevato durante il primo anno di fornitura (denominato PCVP - Prezzo di Commercializzazione e Vendita Previsto), il cui importo era calcolato esclusivamente su base mensile e la cui fatturazione è proseguita anche oltre il 2020, per i clienti che avevano ancora attivi i listini risalenti al biennio 2019/2020. Con riferimento al PCVP, Ajò ha complessivamente incassato per i contratti di fornitura di energia elettrica circa [400.000-500.000] euro, nel periodo febbraio 2020-giugno 2021, mentre per i contratti di fornitura di gas, non è mai stato applicato il PCVP.

*La condotta sub c): incongrua incidenza percentuale, pari al 4%, dei costi di commercializzazione sulla stima della spesa annua di una famiglia tipo (tabella nelle CTE)*

**22.** Nella documentazione contrattuale utilizzata da Ajò, fino al settembre 2021, nell'ambito della commercializzazione tramite il *teleselling*<sup>24</sup>, l'incidenza percentuale dei costi di commercializzazione sui costi totali previsti nella "bolletta tipo" veniva indicata pari al 4%. Tale dato risultava incongruo a fronte del valore ingente dei predetti oneri, che in effetti risultava, pari al 25%, come emerso nel corso del procedimento, con riferimento specifico all'offerta Ajò Flex Casa<sup>25</sup>.

*La condotta sub d): ommissività della clausola prevista nell'offerta "FISSO GAS AJO', con modifica unilaterale delle condizioni economiche senza specificazione delle condizioni di applicazione*

**23.** La documentazione contrattuale dell'offerta "Fisso Gas Ajò", prevedeva una clausola in base alla quale il professionista si riservava la facoltà di modificare l'ordinaria modalità di tariffazione a consumo con una modalità omnicomprensiva (cosiddetta *Flat*), senza specificare le condizioni in base alle quali avrebbe potuto essere attivato tale meccanismo a partire dal 3° mese di fornitura.

**24.** In particolare, come si evince dalle CTE della citata offerta (in vigore da ottobre 2020 a gennaio 2021), "al fine di mettere al riparo il Cliente dalle oscillazioni dei prezzi e dei consumi, a partire dal terzo mese di fornitura" il professionista si riservava di "applicare un costo comprensivo di tutte le componenti tariffarie riportate nelle presenti CTE, di 65,00 €/mese, in luogo dell'ordinaria modalità di fatturazione", nonché la facoltà di "addebitare il conguaglio al cliente e procedere ad un allineamento della rata alla spesa effettiva, previa comunicazione in fattura".

**25.** Tale clausola comportava la facoltà per il venditore di modificare l'ordinaria modalità di tariffazione a consumo con una modalità omnicomprensiva (cosiddetta *Flat*), previa la mera comunicazione al cliente in fattura e senza specificare le nuove condizioni di fornitura, contravvenendo, quindi, all'obbligo che sussiste per i fornitori di servizi energetici di comunicare le modifiche contrattuali unilaterali con 90 giorni di preavviso e tramite note distinte dalle bollette.

**26.** Secondo quanto emerso nel corso del procedimento tale clausola è stata eliminata dalle offerte commercializzate da Ajò già a partire dal marzo 2021 e non ha mai avuto applicazione.

### **3) Le argomentazioni difensive del professionista**

**27.** Il professionista ha svolto molteplici osservazioni difensive nel corso dell'istruttoria, che vengono di seguito sinteticamente riportate<sup>26</sup>.

*Condotta sub a)*

**28.** Per quanto concerne la completezza e trasparenza delle condizioni economiche nella documentazione contrattuale, il professionista ha precisato che "la scelta di indicare il valore delle sole componenti PCV, QVD, CCR degli

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

<sup>23</sup> [Cfr. Allegato D alla memoria della Società del 3 settembre 2021, cit..]

<sup>24</sup> [Cfr. in particolare le Condizioni Tecnico-Economiche dell'offerta Ajò Flex Casa (in segnalazione prot. 62917/2021).]

<sup>25</sup> [Cfr. risposta alla richiesta di informazioni della Società del 3 settembre 2021, cit..]

<sup>26</sup> [Cfr. prot. 69078/2021, prot. 69083/2021, prot. 73548/2021, prot. 87541/2021, prot. 91855/2021.]

oneri di commercializzazione attraverso il semplice richiamo alle delibere ARERA è stata interpretata dalla Società come assolutamente neutra sotto i profili della completezza e della chiarezza contrattuale, anche alla luce dell'accessibilità e della pubblicità dei provvedimenti del regolatore settoriale, liberamente consultabili sul sito internet di quest'ultimo". A questo proposito, il professionista ha anche fatto appello a quello che era la prassi di mercato ampiamente condivisa, prima degli interventi dell'Autorità avviati nel 2020.

**29.** Nello specifico, il professionista ha sottolineato che l'esatto valore quantitativo delle componenti PCV, QVD, CCR degli oneri di commercializzazione e vendita risulta facilmente reperibile sul sito del regolatore di settore e che il consumatore può agevolmente ricostruire gli importi dovuti, sommare tra loro il valore diffuso pubblicamente dall'ARERA e la maggiorazione fissata discrezionalmente dal professionista, puntualmente indicata sia nelle condizioni tecnico-economiche di fornitura.

*Condotta sub b)*

**30.** Ajò rigetta integralmente l'assimilabilità dell'addebito *una tantum* a una penale per recesso anticipato, in quanto tale costo risulterebbe necessario ad assicurare la seppur parziale copertura dei costi effettivamente sostenuti per l'acquisizione dei clienti tramite agenzia di vendita esterna.

**31.** Con riferimento alla presunta inconsapevolezza dei consumatori circa tale addebito, il professionista ha sottolineato che la velocità di lettura dell'ordine vocale lamentato da alcuni consumatori, non può ritenersi indicativa, poiché, in ogni caso, la registrazione degli ordini vocali avviene soltanto a valle di una precedente interlocuzione telefonica, in cui il cliente è reso edotto di tutte le condizioni e gli oneri contrattuali di cui si compone l'offerta prescelta e che ha il tempo di valutare prima di procedere alla registrazione del proprio consenso.

**32.** Per quanto concerne poi le motivazioni che hanno indotto la Società a prevedere un onere aggiuntivo a carico dei propri utenti, per i contratti sottoscritti tramite *teleselling*, il professionista ha sottolineato l'esigenza di coprire almeno parzialmente i costi di acquisizione della clientela, considerato che circa il [30-40%] dei nuovi clienti interrompe il rapporto di fornitura entro i primi tre mesi. In particolare, il professionista ha dichiarato che, per ciascuna acquisizione andata a buon fine, la Società è tenuta a corrispondere alla propria rete di vendita una provvigione di oltre [100] euro, cifra che non viene coperta dall'onere aggiuntivo richiesto ai clienti domestici rispettivamente per le forniture di energia elettrica – pari a 114 euro - e per quelle di gas – pari a 54 euro.

*Condotta sub c)*

**33.** Il professionista ha ammesso che l'indicazione dell'incidenza percentuale dei costi di commercializzazione dell'energia elettrica sulla stima della spesa annua di una famiglia tipo pari al 4% era errata, poiché frutto di un refuso. In realtà, l'esatta incidenza percentuale è pari al 25%, come risultava in altre parti della documentazione contrattuale<sup>27</sup>.

*Condotta sub d)*

**34.** Il professionista ha specificato che la clausola prevista nell'offerta "Fisso Gas Ajò", attraverso la quale la Società si riservava la facoltà di modificare le modalità di tariffazione relative alla fornitura di gas, non ha mai prodotto alcun pregiudizio per i consumatori, poiché il suddetto potere di variazione non è mai stato esercitato da Ajò. Peraltro, l'offerta in esame è terminata nel marzo 2021 e la clausola non è stata riproposta nelle offerte successive.

#### **IV. LE MODIFICHE ALLE CONDOTTE ADOTTATE DAL PROFESSIONISTA NEL CORSO DELL'ISTRUTTORIA**

**35.** Nel corso del procedimento, il professionista ha spontaneamente assunto alcune misure, di seguito esposte, volte al superamento delle criticità contestate in avvio.

*Condotta sub a)*

**36.** Successivamente all'avvio del presente procedimento, a partire dal 1° settembre 2021, con riferimento alle offerte commercializzate tramite il canale *web* per la fornitura di elettricità e gas, Ajò ha esplicitato nelle CTE il valore della componente PCV (e analogamente i valori delle componenti QVD e CCR per il gas), maggiorato di un "corrispettivo fisso aggiuntivo", precisando altresì il valore complessivo annuo del costo di commercializzazione e vendita, inclusivo del corrispettivo fisso aggiuntivo.

**37.** Pertanto, per le offerte di energia elettrica via *web*, il Corrispettivo di Commercializzazione e Vendita per ciascun punto di fornitura indicato nelle CTE, in vigore dal 1° settembre 2021, è definito pari a 65,4364 euro/anno maggiorato di un corrispettivo fisso aggiuntivo pari a 5 euro/mese, per un totale di 125,4364 euro/anno. E analogamente per il gas naturale, tale corrispettivo è indicato pari a 60,74 euro/anno in quota fissa, più 0,03 euro/mc in quota variabile, maggiorato di un corrispettivo fisso aggiuntivo pari a 3 euro/mese, per un totale di 98,74 euro/anno in quota fissa<sup>28</sup>.

**38.** Inoltre, il professionista si è adoperato immediatamente, dopo l'avvio del procedimento, per integrare i documenti disponibili sul sito, come risulta dagli allegati alla prima risposta alla richiesta di informazioni fornita

<sup>27</sup> [Cfr. Allegato A alla memoria del 3 settembre 2021, cit.]

<sup>28</sup> [Cfr. CTE allegate alla memoria del 3 settembre 2021, cit..]

all'Autorità. In particolare, a partire dal 29 novembre 2021, dall'intera documentazione contrattuale disponibile sul sito del professionista è stato espunto ogni riferimento al mercato tutelato e alle componenti di costo fissate dall'ARERA (PCV, QVD e CCR). Le CTE relative alle offerte di Ajò riportano attualmente, oltre al prezzo della componente energia, l'ammontare annuo complessivo dovuto da ciascun cliente per la remunerazione delle attività di commercializzazione, anche con ripartizione mensile.

**39.** Ajò sottolinea infine che, anche sul sito, già a partire dal dicembre 2021, i costi di commercializzazione risultano presentati unitamente al prezzo della componente energia, con la medesima evidenza grafica di quest'ultimo e senza qualsivoglia riferimento né al mercato tutelato né alle componenti di costo fissate dall'ARERA per quest'ultimo. Ciò al fine di rendere chiaramente visibile e, pertanto, immediatamente confrontabili le condizioni economiche delle proprie offerte con quelle dagli altri concorrenti.

**40.** Come si vede nella Figura 2 seguente<sup>29</sup>, la pagina web di Ajò è stata altresì integrata nel corso del procedimento e, a partire dal dicembre 2021, risulta comprendere le seguenti voci di costo: prezzo materia energia (ad esempio, 0,17 euro/kWh), costi di commercializzazione e vendita (ad esempio, 15 euro/mese pari a 180 euro/anno), ulteriori costi regolati dall'ARERA, non specificati (oneri di dispacciamento e oneri di trasporto).

**Figura 2 – Estratto dalla pagina web [ajoenergia.it/luce-e-gas-casa/offerte-luce/ajo-web-mono](https://www.ajoenergia.it/luce-e-gas-casa/offerte-luce/ajo-web-mono)<sup>30</sup>**

### **Condotta sub b)**

**41.** Nel caso dei prodotti commercializzati tramite il canale agenziale (cosiddette *Flex*), sempre a partire dal 1° settembre 2021, il professionista ha esplicitato nelle CTE che, per il primo anno, il costo di commercializzazione e vendita è pari a 65,4364 euro/anno maggiorato di un corrispettivo fisso aggiuntivo pari a 114 euro/anno, fatturato mensilmente e dovuto interamente anche per fornitura di durata inferiore a 12 mesi<sup>31</sup>. Una previsione analoga è stata introdotta anche per le offerte di gas.

**42.** Sempre con riferimento alle offerte tramite agenzia, a partire dal 29 novembre 2021, Ajò ha ulteriormente modificato la documentazione contrattuale, esplicitando, la voce riferita ai costi di commercializzazione e vendita, che prevede una remunerazione delle attività di commercializzazione, pari a 15 euro/mese per punto di fornitura, a cui deve aggiungersi in prima fattura un corrispettivo *una tantum* di 95 euro per punto di fornitura<sup>32</sup>. Analogamente per il

<sup>29</sup> [L'estratto della pagina del sito di Ajò riguarda l'offerta denominata Ajò Web Mono, che è stata presa ad esempio poiché il prezzo praticato per la componente energetica è unico.]

<sup>30</sup> [Cfr. anche le altre pagine relative a ulteriori offerte tramite web: Ajò Web fasce - casa ([ajoenergia.it/luce-gas-casa/ajo-web-fasce](https://www.ajoenergia.it/luce-gas-casa/ajo-web-fasce)); Ajò All'ingrosso - casa ([ajoenergia.it/luce-gas-casa/ajo-all'ingrosso](https://www.ajoenergia.it/luce-gas-casa/ajo-all'ingrosso)); Ajò Web fasce - azienda ([ajoenergia.it/luce-gas-azienda/ajo-web-fasce](https://www.ajoenergia.it/luce-gas-azienda/ajo-web-fasce)); Ajò All'ingrosso - azienda ([ajoenergia.it/luce-gas-azienda/ajo-all'ingrosso](https://www.ajoenergia.it/luce-gas-azienda/ajo-all'ingrosso)).]

<sup>31</sup> [Cfr. CTE allegate alla memoria del 3 settembre 2021, cit.]

<sup>32</sup> [Cfr. CTE allegate alla memoria del 24 dicembre 2021 (prot. 95452).]

gas, il corrispettivo di commercializzazione e vendita è pari a 10 euro/mese e il corrispettivo *una tantum* addebitato in prima fattura è pari a 50 euro per punto di fornitura.

**43.** Tale onere aggiuntivo risulta tuttora previsto per i soli prodotti commercializzati esclusivamente tramite canale agenziale (quali ad esempio quelli denominati "Flex"), mentre non è mai stato previsto per gli altri prodotti commercializzati tramite il canale *online* (quali ad esempio quelli denominati "All'ingrosso" o "Web"), per i quali non sussistono i suddetti costi provvigionali.

**44.** La Società ha infine sottolineato di aver modificato a partire dal dicembre 2021 il proprio sistema di fatturazione, introducendo l'obbligo di corrispondere la maggiorazione del contributo di commercializzazione *una tantum* in prima fattura, alla stregua di un vero e proprio costo di attivazione, proprio al fine di eliminare ogni dubbio sull'effettiva finalità dell'addebito.

**45.** Anche il testo degli *script* utilizzati dagli agenti di vendita è stato in un primo tempo integrato, a partire al 1° settembre 2021, con l'aggiunta di un testo informativo nel quale viene indicato sia il corrispettivo di commercializzazione e vendita, sia l'onere aggiuntivo dovuto per il primo anno da corrispondere mensilmente e interamente anche per forniture di durata inferiore a dodici mesi<sup>33</sup>. Successivamente, a decorrere dal 29 novembre 2021, tale testo è stato nuovamente aggiornato come segue: "E' previsto un onere di commercializzazione complessivo pari a 275 euro - per punto di prelievo - per il primo anno (di cui 95 euro in prima fattura per le attività commerciali e 15 euro al mese per le attività di gestione della fornitura) che si riduce a 180 euro - per punto di prelievo - a partire dal secondo anno, fatturato mensilmente in rate da 15 euro."<sup>34</sup>. A partire dal dicembre 2021, quindi, l'addebito dell'onere *una tantum* dovuto interamente per il primo anno di fornitura è stato pertanto esplicitato alla stregua di un costo di attivazione.

**46.** A conferma delle integrazioni apportate agli *script* di vendita, Ajò ha inoltre prodotto una serie di registrazioni, c.d. *vocal order*, effettuate nel dicembre 2021 relative alla conclusione di altrettanti contratti di fornitura via *teleselling*, nelle quali viene effettivamente riprodotta la suddetta informativa circa i costi di commercializzazione previsti in quota mensile, nonché l'onere *una tantum* di attivazione<sup>35</sup>.

#### **Condotta sub c)**

**47.** Per quanto concerne poi l'erronea indicazione dell'incidenza percentuale dei costi di commercializzazione sulla stima della spesa annua di una famiglia tipo (pari al 4%), a partire dal 1° settembre 2021, la Società ha corretto tale indicazione riportando l'effettiva incidenza del 25% nelle condizioni economiche delle offerte di energia elettrica, come risulta dalla documentazione prodotta in allegato alla memoria difensiva<sup>36</sup>.

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

**48.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche a mezzo *teleselling* e via internet, il 4 gennaio 2022, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo<sup>37</sup>.

**49.** Con comunicazione giunta il 4 febbraio 2022<sup>38</sup>, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere le pratiche commerciali a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

**50.** Con riferimento alla pratica in esame, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha considerato che le comunicazioni attuate da Ajò sono state veicolate tramite *teleselling* e Internet. In particolare, il canale del *teleselling* è da ritenersi uno "strumento particolarmente invasivo della vita privata, basato su una rete di comunicazione telefonica su postazione fissa e mobile con copertura di tutta la popolazione, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento; in particolare tale modalità sottopone spesso il soggetto contattato, virtuale fruitore dei servizi offerti, a una sollecitazione non richiesta sia rispetto al contenuto che al momento in cui essa avviene"; inoltre, "Internet è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento".

**51.** Con riferimento al caso di specie, quindi, i mezzi di comunicazione utilizzati, in relazione al servizio offerto da Ajò, risultano idonei a influenzare significativamente la realizzazione delle pratiche commerciali in esame.

---

<sup>33</sup> [Cfr. Allegato C-ter alla memoria del 3 settembre 2021, cit..]

<sup>34</sup> [Cfr. Allegato I, Informativa prodotti 1121, memoria del 23 novembre 2021 (prot. 87841); nonché le registrazioni di cinque contratti conclusi via *teleselling* relativi al dicembre 2021 e trasmesse in data 10 dicembre 2021 (prot. 91886).]

<sup>35</sup> [Cfr. registrazioni, Allegato I alla memoria del 24 dicembre 2021, cit..]

<sup>36</sup> [Cfr. CTE allegato A alla memoria del 3 settembre 2021, cit..]

<sup>37</sup> [Prot. 10477/2022.]

<sup>38</sup> [Prot. 17365/2022.]

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

52. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore energetico, in data 4 gennaio 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità di regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo<sup>39</sup>.

53. Con parere pervenuto in data 14 marzo 2022, la suddetta Autorità ha preliminarmente rappresentato che tali condotte coinvolgono tematiche rilevanti dal punto di vista regolatorio, relative:

- a) agli obblighi informativi nella fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura;
- b) al divieto di prevedere penali per il recesso.

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

54. 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"<sup>40</sup>, che rappresenta una specificazione settoriale della normativa generale in tema di tutela dei consumatori, adottato con l'obiettivo generale di prevenire condotte pregiudizievoli per i clienti finali (inclusi i clienti non domestici di piccole dimensioni), nel momento in cui ricevono offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero.

55. Gli obblighi in capo ai venditori riguardano la fase precontrattuale e specifici aspetti della fase contrattuale, nell'ambito del rapporto che intercorre tra le parti in seguito alla stipula del contratto. Il Codice di Condotta commerciale, di cui si richiamano di seguito, in estrema sintesi, le principali disposizioni, prevede che i venditori forniscano in modo trasparente, completo e non discriminatorio le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottino ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte.

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

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

57. 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.

58. Inoltre, dal 1° luglio 2021, il venditore assolve gli obblighi informativi preliminari alla sottoscrizione del contratto, fornendo al cliente finale, in occasione della proposta e in ogni caso prima della conclusione del contratto di fornitura, la Scheda sintetica (di cui all'Allegato 4 al nuovo testo)<sup>41</sup>.

59. Per quanto attiene alla fatturazione impropria di penali per il recesso, nel parere dell'ARERA si ricorda quanto stabilito dalla regolazione in materia di recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale per i clienti di piccola dimensione. In particolare, con riferimento ai casi di cambio del fornitore, l'ARERA ha richiamato la disciplina con la quale le tempistiche del recesso sono state allineate alle procedure di *switching* previste dal Sistema Informativo Integrato (di seguito SII)<sup>42</sup>; in generale, il diritto di recesso, esercitato nei termini di cui sopra, non può essere sottoposto a penali né a spese comunque denominate.

### **Considerazioni in merito alle condotte contestate al professionista**

60. ARERA ha specificato che le valutazioni espresse nel parere non entrano nel merito dell'eventuale mancato rispetto delle disposizioni del Codice del consumo, ma attengono esclusivamente a possibili profili di presunta non conformità di tali condotte rispetto alle disposizioni regolatorie ritenute maggiormente significative anche in ragione della specificità settoriale.

61. Con riferimento alla pratica commerciale scorretta in esame, ricadente nel periodo 2019-2021, ARERA ha confermato che le suddette disposizioni del Codice sembrerebbero disattese dal professionista, "in tutte le fattispecie

---

<sup>39</sup> [Prot. 10500/2022.]

<sup>40</sup> [Cfr. all'allegato A della deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM come modificato ed integrato dalla deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/COM (di seguito: 426/2020/R/COM), le cui previsioni 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, efficaci a partire dall'1° ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 97/2021/R/COM).]

<sup>41</sup> [La Scheda sintetica, in sostituzione della Nota informativa, è un nuovo strumento che riassume tutti gli obblighi informativi, in capo al venditore, relativi all'offerta, in formato standardizzato e comprensibile per il cliente finale, da consegnare a tutti i clienti alimentati in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno.]

<sup>42</sup> [Sulla base delle nuove tempistiche, pertanto, per tutti i clienti domestici e non domestici, il recesso può essere notificato dal venditore entrante entro il giorno 10 del mese precedente la data di cambio venditore; nel di recesso per cessazione della fornitura, il termine di preavviso non potrà invece essere superiore a 1 mese dal ricevimento, da parte del venditore uscente, della comunicazione di recesso.]

nelle quali Ajò Energia abbia previsto, sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale, l'applicazione al cliente di importi non preventivamente comunicati e determinati secondo i criteri sopra illustrati". Infatti, è necessario che le spese e i corrispettivi relativi agli oneri fatturati ai clienti finali trovino specifico e adeguato riscontro all'interno del materiale promozionale e nella documentazione contrattuale e che, nel caso di clienti domestici, siano riepilogati e correttamente inquadrati nella Scheda di confrontabilità secondo i citati criteri definiti nel Codice di condotta commerciale.

**62.** In particolare, secondo il parere di ARERA, le disposizioni del Codice di condotta commerciale appaiono disattese da parte di Ajò laddove:

- *"l'illustrazione di alcuni corrispettivi (quali l'onere una tantum e il corrispettivo a remunerazione delle attività di gestione della fornitura) nella documentazione contrattuale e nel materiale promozionale, relativamente alle modalità e ai vincoli di applicazione, sia frammentaria e poco trasparente;*

- *il materiale promozionale non rispetti le disposizioni di cui all'articolo 7 del Codice di condotta commerciale che richiedono la comunicazione delle informazioni relative alle condizioni di fornitura oggetto di una o più offerte contrattuali con modalità idonee ad assicurare una chiara percezione delle offerte medesime, riportando, tra l'altro, l'indicazione delle caratteristiche dell'offerta".*

**63.** Infine, per quanto attiene alla fatturazione impropria di penali per il recesso, ARERA ha ricordato nel parere quanto stabilito dalla regolazione in materia<sup>43</sup>, la quale prevede espressamente che il diritto di recesso, anche nel caso di cambio dell'operatore (cosiddetto *switching*), *"non possa essere sottoposto a penali né a spese comunque denominate e che eventuali clausole in tal senso devono considerarsi non apposte"*. Pertanto, con riferimento alla condotta contestata, l'addebito di "oneri aggiuntivi" anche nel caso di recesso prima dello scadere dei 12 mesi di fornitura, quindi a prescindere dal periodo di permanenza in fornitura, configura in realtà una penale, come tale vietata dalla regolazione citata.

## **VI. VALUTAZIONI**

**64.** Il procedimento in esame concerne i comportamenti posti in essere da Ajò, a far data dal 2020, in relazione alle modalità di prospettazione delle caratteristiche e delle condizioni economiche di fornitura, sia nell'ambito della documentazione contrattuale che del materiale promozionale e degli *script* di vendita utilizzati dalle agenzie, inerenti alle offerte commerciali proposte dalla Società. Ciò, in particolare, con riguardo alla trasparenza dei costi di commercializzazione; all'addebito di oneri aggiuntivi di commercializzazione, interamente dovuti per il primo anno di fornitura, anche in caso di recesso prima dei 12 mesi; all'incidenza percentuale dei costi di commercializzazione sulla bolletta della famiglia-tipo; alle modalità di comunicazione delle modifiche unilaterali delle condizioni economiche.

**65.** In base alle considerazioni di seguito esposte, i comportamenti sopra descritti al paragrafo II, sono riconducibili a distinte pratiche commerciali scorrette in contrasto con il Codice del Consumo, ad eccezione della pratica *sub d)*, consistente nell'omissione della clausola prevista nell'offerta *"Fisso Gas Ajò"* per il passaggio automatico dalla modalità di tariffazione cosiddetta *flat* alla modalità a consumo, la quale, essendo stata eliminata, come sopra esposto, dalle offerte commercializzate dal professionista già dal marzo 2021, senza essere mai applicata alla clientela, non risulta aver prodotto effetti pregiudizievoli per i consumatori.

### **Pratica sub a)**

**66.** La pratica *sub a)*, concerne la scarsa trasparenza delle condizioni economiche di fornitura rappresentate, sulla documentazione contrattuale, sugli *script* di vendita e nell'ambito dei messaggi promozionali, circa i costi di commercializzazione e vendita applicati alla clientela.

**67.** Come già evidenziato dall'Autorità nei vari precedenti sul settore, nell'attuale fase di transizione dal mercato tutelato al mercato libero è necessario superare l'asimmetria informativa sussistente tra il proponente e il cliente. In particolare, l'entità degli oneri di commercializzazione connessi alla fornitura dei prodotti energetici, che nel mercato libero sono fissati discrezionalmente dal venditore, rappresenta una voce di costo, anche significativa, che deve essere indicata nel suo valore unitario nelle condizioni economiche di fornitura, negli *script* utilizzati dalla forza vendita e nel materiale pubblicitario, in quanto influisce in maniera rilevante sulla spesa complessiva per l'energia, soprattutto nel caso della clientela domestica.

**68.** In tale contesto, il mero riferimento al valore dei corrispettivi di commercializzazione fissati dall'ARERA per il mercato tutelato non costituisce un valido indicatore per i consumatori, che si trovano a dover reperire le relative delibere al fine di conoscere l'entità di tali oneri. Si osserva al riguardo che, nel mercato libero dei prodotti energetici, il corrispettivo di commercializzazione e vendita rappresenta un'importante leva competitiva che i fornitori possono utilizzare per caratterizzare le proprie offerte. Proprio a tal fine, tale onere deve essere indicato con chiarezza dal venditore sin dal primo contatto con il consumatore, in modo da consentire a quest'ultimo di effettuare una scelta di acquisto consapevole.

**69.** L'aver omesso di indicare il valore degli oneri di commercializzazione dell'energia elettrica e del gas nella documentazione contrattuale (CTE) e negli *script* di vendita, limitandosi a far riferimento ai valori fissati nelle delibere

---

<sup>43</sup> [Cfr. deliberazione 9 giugno 2016 302/2016/R/com24, come da ultimo modificata dalla deliberazione 783/2017/R/com.]

ARERA relative al mercato tutelato o omettendo del tutto l'esistenza di tali oneri nelle comunicazioni pubblicitarie, rappresenta una grave carenza informativa. Tali partite, costituiscono, infatti, come evidenziato, una rilevante parte della spesa per energia, pari al 25% nel caso di Ajò, (con riferimento, ad esempio, alle offerte denominate *Ajò Web Mono*, *Ajò Web Fasce*), in merito alla quale il consumatore deve essere edotto sin dal primo contatto con la proposta commerciale del professionista.

**70.** Il predetto onere informativo non è stato assolto dalla Società almeno dall'ottobre 2020 – data di inizio validità delle offerte di Ajò esaminate nel presente procedimento – poiché nella documentazione contrattuale (CTE) all'epoca vigente Ajò si limitava a far riferimento ai valori fissati dal regolatore per il mercato tutelato, peraltro difficilmente reperibili o consultabili da parte della clientela, poiché contenuti in documenti non destinati all'informazione dei consumatori.

**71.** A questo proposito occorre, inoltre, sottolineare che l'indicazione dei corrispettivi di commercializzazione tramite rinvio ai valori regolamentati induce il consumatore a formulare la propria scelta di acquisto nella convinzione che si tratti di costi regolati e quindi indipendenti dalla proposta commerciale del professionista. Laddove, in realtà, tali partite costituiscono proprio la base per lo sviluppo di un'offerta concorrenziale tra i vari operatori del mercato libero.

**72.** Pertanto, l'indicazione dei costi di commercializzazione e vendita dell'energia e del gas tramite il rinvio rispettivamente ai valori PCV, QVD e CCR fissati nelle delibere ARERA per il mercato tutelato, nelle comunicazioni commerciali relative alle offerte di Ajò fin dall'ottobre 2020, non ha consentito ai consumatori di conoscere con immediatezza l'effettivo importo di tale onere.

**73.** Tale omissione ha caratterizzato anche le comunicazioni informative rese dagli agenti di vendita, nonché i messaggi pubblicitari diffusi tramite il sito societario. La condotta in esame costituisce pertanto una violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

**74.** Come emerso dalle evidenze sopra esposte, la condotta in esame è cessata solo a partire dal dicembre 2021, quando Ajò ha modificato sia le condizioni contrattuali, sia gli *script* di vendita effettivamente utilizzati per gli ordini vocali e - come si vede nella Figura 2 precedente - le informazioni disponibili sulla pagina *web*, riportando tutti i costi di commercializzazione previsti per le proprie offerte (ovvero il prezzo della materia energia, il corrispettivo di commercializzazione e vendita e gli ulteriori costi regolati) con pari evidenza grafica.

#### **Pratica sub b)**

**75.** La pratica *sub b)*, concerne l'addebito ai clienti acquisiti tramite il canale agenziale di "oneri aggiuntivi di commercializzazione" interamente dovuti anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale prima del decorso del 12° mese dall'attivazione.

**76.** Per quanto concerne l'addebito da parte di Ajò, nei casi di conclusione dei contratti tramite il canale agenziale, di oneri aggiuntivi di commercializzazione, interamente dovuti per il primo anno di fornitura, anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale prima del decorso del 12° mese dall'attivazione, si rileva, in primo luogo, come le attività sottese alla previsione di tale onere non siano state indicate dal professionista nella documentazione contrattuale, negli *script* di vendita e nel materiale promozionale.

**77.** Infatti tramite la rappresentazione vocale delle condizioni economiche di fornitura, i consumatori non hanno la possibilità di acquisire un sufficiente livello di consapevolezza circa il prezzo effettivo della spesa per l'energia, ovvero di tutte le voci di costo applicate tra le quali, in particolare, gli "oneri aggiuntivi", dovuti peraltro anche in caso recesso anticipato.

**78.** Inoltre, si osserva che l'applicazione di tale contributo, qualificato nella documentazione contrattuale e negli *script* di vendita, come "*onere aggiuntivo di commercializzazione*", in assenza di una specificazione circa la sua finalità di compenso per le operazioni di attivazione di un nuovo contratto, non giustificava l'addebito dell'intera quota annuale, in un'unica soluzione, in caso di recesso anticipato prima dei dodici mesi.

**79.** Considerato che si tratta di un corrispettivo applicato da Ajò ai contratti stipulati tramite il canale agenziale a seguito dell'attivazione della fornitura, il consumatore deve essere reso consapevole della finalità di tale contributo nell'ambito delle condizioni economiche contrattuali. La circostanza che i consumatori abbiano segnalato di non aver compreso l'esistenza di un tale onere, né l'obbligo di corrisponderlo integralmente anche in caso di recesso prima dei 12 mesi di fornitura, conferma la non adeguatezza dell'informativa fornita da Ajò al momento della conclusione del contratto.

**80.** Pertanto, l'applicazione da parte del professionista di un onere di commercializzazione aggiuntivo, dovuto interamente anche in caso di recesso prima dei 12 mesi, senza adeguata specificazione circa la sua finalità di costo di attivazione, risulta a tutti gli effetti configurabile a una penale per recesso, idonea a condizionare indebitamente le scelte economiche dei consumatori, inducendoli ad assumere comportamenti non ottimali, ostacolando il diritto degli stessi di risolvere un contratto senza dover sostenere oneri aggiuntivi.

**81.** La condotta in esame si configura, pertanto, come una condotta aggressiva in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

**82.** Tale condotta si è protratta dall'ottobre 2020 fino almeno a dicembre 2021, quando la modulistica contrattuale predisposta per il canale agenziale è stata modificata da parte del professionista, con l'introduzione di un corrispettivo *una tantum* per l'attivazione del contratto da corrispondere integralmente nella prima fattura, e quando tale specifica

descrizione è stata riportata anche negli *script* di vendita predisposti per il canale agenziale, dal quale, come evidenziato, derivano la maggior parte delle acquisizioni del professionista (oltre il 90%).

#### **Pratica sub c)**

**83.** La pratica *sub c)*, consiste nell'incongrua indicazione dell'incidenza percentuale dei costi di commercializzazione sulla stima della spesa annua di una famiglia tipo, riportata nella tabella di cui alle CTE pubblicate dal gennaio 2021.

**84.** Tale erronea indicazione dell'incidenza dei costi di commercializzazione delle offerte di Ajò, si configura altresì come una pratica ingannevole, in quanto può indurre il consumatore a modificare le proprie scelte economiche, in virtù dell'incidenza minima di tali oneri sulla spesa per l'energia. In particolare, nel caso di specie, considerato che i costi di commercializzazione assumono un peso relativo ben superiore e pari al 25%, che rappresenta una importante voce di costo per i consumatori, l'esatta individuazione della loro incidenza sulla bolletta costituisce un importante indicatore in merito alla convenienza dell'offerta commerciale considerata. Anche sotto tale profilo, quindi, la condotta costituisce una violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

**85.** Sulla base delle risultanze istruttorie, tale pratica, rinvenibile almeno dall'ottobre 2020, si è protratta fino al settembre 2021, quando, a seguito dell'avvio del procedimento, la tabella delle CTE contenente il peso delle varie voci di costo in bolletta è stata emendata da Ajò.

### **VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**86.** 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.

**87.** 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, ascritte 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).

**88.** 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.

**89.** Con riguardo alla gravità delle violazioni, nel caso di specie, si tiene conto: *i)* della dimensione economica del Professionista; *ii)* dell'ampia diffusione della pratica commerciale – idonea a ledere i diritti di tutti i clienti di Ajò e dell'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori – nonché *iii)* del comportamento tenuto dal professionista, in merito all'adozione, nel corso dell'istruttoria, di misure correttive di alcuni profili di criticità contestati nella comunicazione di avvio del procedimento.

**90.** Con specifico riferimento alla pratica commerciale *sub a)*, nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto altresì della specificità del settore, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista; della modalità di diffusione dell'offerta realizzata anche attraverso il sito *internet*, strumento suscettibile di raggiungere una molteplicità di consumatori; dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante ai consumatori.

**91.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale *sub a)* è stata posta in essere da Ajò dall'ottobre 2020 fino al mese di dicembre 2021, quando con l'adozione di una versione aggiornata delle CTE, sono stati specificati tutti i corrispettivi di commercializzazione e vendita per la fornitura di energia elettrica e gas naturale e sono stati conformemente integrati i messaggi promozionali delle offerte sul *web*, nonché gli *script*.

**92.** Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad Ajò Energia S.r.l. nella misura base di 100.000 € (centomila euro) che si riduce a 80.000 € (ottantamila euro) tenuto conto delle misure adottate nel corso del procedimento che hanno portato alla cessazione della condotta.

**93.** Con specifico riferimento alla pratica commerciale *sub b)*, nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto altresì del condizionamento volto a disincentivare gli utenti in fase di recesso derivante dall'addebito ingiustificato di oneri aggiuntivi.

**94.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale *sub b)* è stata posta in essere dall'ottobre 2020 fino al dicembre 2021, in quanto il professionista ha previsto l'addebito ai clienti acquisiti tramite il canale agenziale di "oneri aggiuntivi di commercializzazione" interamente dovuti anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale prima del decorso del 12° mese di fornitura, senza adeguata specificazione circa la loro natura di costi di attivazione. Al riguardo, il comportamento di Ajò consistente nell'applicazione integrale di tali oneri anche in caso di cessazione contrattuale prima dei 12 mesi di fornitura, senza la specificazione che si tratta di oneri connessi con l'attivazione, è assimilabile a una penale per recesso anticipato e in quanto tale integra una pratica commerciale connotata da profili di evidente aggressività stante l'indebito condizionamento che la previsione di tali oneri comporta per il consumatore. Tale pratica è cessata solo nel dicembre 2021 quando la documentazione contrattuale e gli *script* di vendita per i contratti acquisiti via *teleselling*, è stata

modificata mediante l'introduzione della specifica previsione di un onere aggiuntivo di commercializzazione applicabile *una tantum* in fase di attivazione della fornitura.

**95.** Pertanto, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad Ajò Energia S.r.l. nella misura base di 60.000 € (sessantamila euro) che si riduce a 48.000 € (quarantottomila euro) tenuto conto delle misure adottate nel corso del procedimento che hanno portato seppure in tempi differenziati alla cessazione dell'infrazione.

**96.** Con specifico riferimento alla pratica commerciale *sub c)*, nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto altresì della specificità del settore, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista e della rilevanza della tipologia di informazioni contenute nella documentazione contrattuale, in particolare con riguardo ai costi determinati discrezionalmente dal professionista.

**97.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale *sub c)* è stata posta in essere dall'ottobre 2020 fino al mese di settembre 2021, quando, a seguito dell'adozione di una versione aggiornata delle CTE relative alle offerte commercializzate via web, è stata corretta l'erronea indicazione sull'incidenza percentuale dei costi di commercializzazione pari al 4% sulla bolletta di una famiglia-tipo e riportando l'effettiva incidenza pari al 25%.

**98.** Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad Ajò Energia S.r.l. nella misura base di 25.000 € (venticinquemila euro) che si riduce a 20.000 € (ventimila euro) tenuto conto delle misure adottate nel corso del procedimento che hanno portato alla cessazione dell'infrazione.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte e tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, , che la pratica commerciale *sub A)* risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto idonea, mediante prospettazione ingannevole e omissione di informazioni rilevanti in merito a tutte le componenti di prezzo delle offerte commercializzate, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal professionista;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub B)* risulta scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto idonea a ingenerare un indebito condizionamento in esito alla mancata indicazione dell'esistenza di oneri di commercializzazione da corrispondersi interamente anche in caso di recesso prima dei 12 mesi alla stregua di un costo di attivazione;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub C)* risulta in contrasto con artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto idonea, mediante indicazione erronea dell'incidenza dei costi commerciali sulla bolletta di una famiglia tipo, a ingenerare un'errata percezione sulla convenienza delle offerte del professionista;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. a), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Ajò Energia 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 la diffusione o reiterazione;

b) di irrogare alla società Ajò Energia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 80.000 € (ottantamila euro);

c) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. b), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Ajò Energia S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o reiterazione;

d) di irrogare alla società Ajò Energia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 48.000 € (quarantottomila euro);

e) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. c), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Ajò Energia 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 la diffusione o reiterazione;

f) di irrogare alla società Ajò Energia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 20.000 € (ventimila euro);

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](http://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*