



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 luglio 2021;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

VISTA la comunicazione, pervenuta in data in data 23 novembre 2020, successivamente integrata in data 22 febbraio e 8 marzo 2021, con la quale la società Olimpia S.r.l. ha presentato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTI i propri provvedimenti del 12 gennaio 2021, 30 marzo 2021 e 18 maggio 2021, con i quali, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista, da ultimo in data 8 marzo 2021, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Olimpia S.r.l. (in seguito, anche solo “Olimpia”) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lett. *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nella fornitura dei servizi di energia elettrica e gas, con il *brand* commerciale “Gruppo Sinergy”, anche attraverso il proprio sito *web* <https://www.grupposinergy.com>.

2. Le associazioni di consumatori Assoutenti e CODICI Onlus, in qualità di segnalanti.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Secondo informazioni acquisite ai fini dell’applicazione del Codice del Consumo, il professionista eroga servizi di energia elettrica e/o gas proponendo ai consumatori diverse offerte commerciali¹.

Dall’analisi della documentazione contrattuale e promozionale, nonché degli *script* di vendita, riguardanti le suddette offerte commerciali - proposte nel periodo da luglio 2019 ad aprile 2020 - emergono diversi elementi di criticità, in termini di trasparenza informativa, relativamente alla indicazione delle condizioni economiche di fornitura ivi previste.

4. Con specifico riferimento, ad esempio, all’offerta denominata “*Prime Case*”, il professionista applica un prezzo dell’energia inclusivo degli oneri di commercializzazione senza, tuttavia, esplicitare l’entità degli stessi, se non mediante un richiamo alla delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente - ARERA di cui al “*Testo Integrato per l'erogazione dei servizi di Vendita dell'energia elettrica (TIV)*”.

5. In particolare, con riferimento alla fornitura di energia elettrica, le CTE relative all’offerta “*Prime Case*” prevedono espressamente che “*saranno addebitati al Cliente i costi di commercializzazione e vendita come previsto dal Testo Integrato per l'erogazione dei servizi di Vendita dell'energia elettrica (TIV) per ogni operatore del mercato libero*”.

Con riferimento alla fornitura di gas, le CTE non fanno alcun accenno all’esistenza dei medesimi costi di commercializzazione, limitandosi ad evidenziare che “*comprese nei servizi di vendita ed in conformità con il*

¹ Cfr. risposta alla richiesta di informazioni del 21 aprile 2020, prot. n. 0033988.

Testo Integrato delle attività di Vendita al dettaglio di Gas Naturale (TIVG) saranno applicate le componenti CCR, GRAD, Cpr, QT_{i,t}, QVD”.

6. Avendo riguardo ad altre proposte commerciali di Olimpia, come nel caso dell’offerta identificata dal codice “ED-MONO-0619A”, destinata alla rete fisica, le CTE relative alla fornitura di energia elettrica evidenziano che “saranno addebitati al Cliente i costi di commercializzazione e vendita come previsto dal Testo Integrato per l’erogazione dei servizi di Vendita dell’energia elettrica (TIV) per ogni operatore del mercato libero, aumentati di una quota fissa mensile pari a cinque euro per punto di prelievo attivo in fornitura” (un’analogia disposizione è prevista nelle CTE relative alla fornitura di gas).

7. Negli *script* di vendita forniti dal professionista² nei casi di conclusione di contratti a distanza (attraverso il *c.d. teleselling*) non si fa riferimento all’esistenza degli oneri di commercializzazione.

Nello specifico, con riguardo alle offerte commerciali denominate “Family Luce” e “Family Gas” le istruzioni fornite agli addetti alla conclusione dei contratti a distanza illustrano un’offerta del mercato libero del Gruppo Sinergy la cui “tariffa è monoraria (cioè stesso prezzo applicato per tutte le ore del giorno)”, e il “prezzo della componente energia pari a xxx centesimi di euro a chilovattora. Il prezzo della componente energia si intende fisso per 1 anno dalla data di attivazione della fornitura e al termine di tale periodo varrà quanto previsto nelle condizioni generali di fornitura, che le invieremo nei prossimi giorni con tutta la documentazione contrattuale”. Da ultimo, viene comunicato al cliente che “l’offerta prevede un contributo una tantum di 10 euro per kw di potenza impegnata, a seguito del buon esito di attivazione del contratto di fornitura”³.

8. Nell’ambito del materiale promozionale relativo alla predetta offerta si enfatizza il prezzo della componente energia, in assenza di alcun riferimento

² Il professionista ha fornito gli *script* di vendita inerenti all’offerta Family/luce e Family/gas, Offerta energia 100/gas, e non anche gli *script* di vendita dell’offerta “Prime Casa”.

³ Anche con riferimento alla fornitura di gas naturale, negli *script* relativi alle offerte Family Luce e Family Gas, il Professionista propone “un’offerta del mercato libero del Gruppo Sinergy che prevede il prezzo della componente gas naturale pari a xxx centesimi di euro al metro cubo. Il prezzo della componente gas naturale si intende fisso per 1 anno dalla data di attivazione della fornitura e al termine di tale periodo varrà quanto previsto nelle condizioni generali di fornitura, che le invieremo nei prossimi giorni con tutta la documentazione contrattuale”.

Analogamente, anche per la fornitura di gas naturale viene infine specificato che “l’offerta prevede un contributo una tantum di 30 euro, a seguito del buon esito di attivazione del contratto di fornitura” (enfasi aggiunta).

ai suddetti oneri di commercializzazione e al contributo *una tantum* richiesto in fase di attivazione, fatto salvo il rinvio o ad uno specifico sito *web* ove è possibile rinvenire le medesime informazioni oppure, in alternativa, al sito *web* del professionista.

9. Con riferimento ad entrambe le forniture di luce e gas, le CTE prevedono inoltre ulteriori voci di costo di cui pure non si fa menzione negli *script* di vendita.

Ad esempio, le CTE dell'offerta destinata a clienti domestici denominata "4YLIFE", con riferimento alla fornitura di energia elettrica prevedono che: *"per la gestione del contatore e per la copertura degli oneri di modulazione della materia prima, è prevista una quota fissa mensile per punto di prelievo pari a cinque euro"*.

Analogamente, le CTE dell'offerta identificata con codice "ED-MONO-0619A" e destinata alla rete fisica, prevedono che *"per la gestione del contatore e per la copertura degli oneri di modulazione della materia prima, è prevista una quota fissa mensile per punto di prelievo pari a venti euro"*.

10. Un ulteriore onere, relativo ad entrambe le forniture, è quello inerente agli "oneri amministrativi". A tal proposito le CTE relative all'offerta denominata "Prime Casa"⁴ (sia con riferimento alla fornitura di energia elettrica che di gas) prevedono – sotto la voce "Altri Oneri/Servizi Accessori" – *"Oneri amministrativi pari a 2 euro mensili per pdp in fornitura"*. Il riferimento a oneri amministrativi è presente anche nelle CTE di altre offerte, ad esempio "4YLIFE", laddove l'ammontare di tali oneri è pari a 4 euro.

11. Nell'ambito della stessa offerta commerciale il professionista ha previsto, altresì, l'applicazione di un onere aggiuntivo per la spedizione delle bollette. In particolare, l'art. 10 delle Condizioni generali di fornitura – CGF – prevede *"[n]el caso in cui il Cliente non abbia fornito alcun indirizzo di posta elettronica, le fatture verranno trasmesse per posta ordinaria ed il Fornitore [Olimpia, n.d.r.] si riserva il diritto di addebitare al Cliente le spese di spedizione, di valore massimo pari ad € 2,00 per ogni bolletta inviata."*

12. Per contro, le CTE non indicano l'esistenza di tale voce di costo, in quanto è previsto unicamente che *"La fatturazione avrà periodicità mensile. Il cliente riceverà le fatture in formato elettronico (PDF) senza nessun costo aggiuntivo. L'Offerta prevede come modalità di pagamento il bollettino"*

⁴ Si tratta delle CTE valide fino al 31/8/2019.

postale, il bonifico bancario o l'addebito permanente su conto corrente (SDD)”, senza tuttavia specificare gli (eventuali) costi aggiuntivi correlati alla spedizione della bolletta.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

13. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 8 ottobre 2020 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11535. In tale sede veniva ipotizzata la scorrettezza delle condotte poste in essere dalla società Olimpia S.r.l., suscettibili di integrare una violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto caratterizzate da profili di ingannevolezza e aggressività, in ragione della mancanza di una informativa completa e trasparente, nell'ambito della documentazione contrattuale, negli *script* di vendita e nel materiale promozionale, inerente alle condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas, nonché in considerazione della previsione di oneri relativi a servizi non adeguatamente illustrati, idonei a condizionare indebitamente il consumatore ed indurlo al pagamento di somme non dovute.

14. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione (a far data dal 2018 fino a giugno 2020) in merito alle condotte oggetto di contestazione.

15. In data 12 ottobre 2020 è pervenuta da parte della società un'istanza di accesso agli atti che si è svolto in data 2 novembre 2020.

16. In data 14 e 26 ottobre 2020, rispettivamente le associazioni di consumatori CODICI e ASSOUTENTI hanno presentato un'istanza di partecipazione al procedimento ai sensi e per gli effetti dell'articolo 10, del Regolamento. In data 23 e 27 ottobre 2020 è stato comunicato alle associazioni stesse l'accoglimento delle relative istanze.

17. In data 27 ottobre 2020 la società Olimpia ha fornito la risposta alla richiesta di informazioni formulata con l'avvio del procedimento ed ha presentato le proprie argomentazioni difensive.

18. In data 13 gennaio 2021 è stata comunicata alle Parti la proroga di 60 giorni del termine di conclusione del procedimento.

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

20. In data 31 marzo 2021 è stata comunicata alle Parti la proroga di 25 giorni del termine di conclusione del procedimento.

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

22. In data 18 maggio 2021 è stata disposta la proroga di 30 giorni del termine di conclusione del procedimento.

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

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

24. Con nota pervenuta in data 23 novembre 2020 il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento.

25. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono quanto segue:

Impegno n. 1: TRASPARENZA CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

- Oneri di commercializzazione: Olimpia si impegna ad esporre nelle proprie offerte commerciali la componente PCV e la componente QVD (quota fissa e variabile), ove previste, secondo i valori definiti dall'ARERA, indicando il relativo valore unitario e l'eventuale periodicità di aggiornamento.

- Offerte come quella indentificata dal codice ED-MONO-0619A: Olimpia si impegna a prevedere un corrispettivo per i costi di commercializzazione indicato nel suo valore unitario, sganciato dal valore della PCV o della QVD (*i.e.* senza nessun riferimento alla PCV o alla QVD).

- Altri oneri addebitati in corso di fornitura

Con riguardo agli ulteriori oneri previsti nelle CTE relative alle offerte di libero mercato, Olimpia ha assunto i seguenti impegni:

- i) relativamente al contributo *una tantum*, ove previsto, Olimpia si impegna ad esplicitare nelle proprie CTE che sarà applicato per l'attivazione contrattuale e solo a seguito del buon esito della stessa;
- ii) relativamente agli oneri di modulazione e gestione del contatore, anch'essi previsti nelle CTE, Olimpia si impegna a ridenominare tali oneri ("*Oneri di modulazione*") e ad esplicitare ulteriormente, nella documentazione contrattuale, quali siano le attività sottese a tale voce di spesa precisando, in particolare, che si tratta di "*un corrispettivo fisso pari a euro/POD/anno, relativo agli oneri di modulazione della materia prima per i costi legati alle attività di acquisto e vendita dell'energia [o gas], sostenuti dal Fornitore per coprire gli scostamenti tra i consumi programmati e consumi reali del Cliente finale*" (sia energia elettrica sia gas);
- iii) relativamente ai costi amministrativi, ove previsti, Olimpia si impegna ad esplicitarne ulteriormente le caratteristiche nelle proprie CTE (costi amministrativi per la gestione del contratto);

- Contributo in quota fissa per prestazioni inerenti alla connessione dei punti di fornitura

Si tratta di un contributo che Olimpia prevede per la gestione delle pratiche inerenti alla connessione dei punti di fornitura (in tale senso similmente, per il mercato tutelato, si veda l'art. 11 del TIV).

Il contributo è del tutto eventuale, poiché viene addebitato al cliente esclusivamente nell'ipotesi in cui questi richieda una specifica prestazione (voltura del punto, subentro, posa del contatore, spostamento del contatore, disalimentazione, aumento di potenza, ecc.). Detto contributo viene indicato nelle CGF di Olimpia ed è riportato anche nella Scheda di confrontabilità.

Olimpia si impegna ad indicare anche nella Scheda di confrontabilità (sezione "*Altri oneri/Servizi accessori*"), come già avviene nelle CGF, a quali prestazioni, a titolo esemplificativo, faccia riferimento il contributo:

- per il gas "*voltura, subentro, posa del contatore, spostamento del contatore, disalimentazione*";
- per l'energia elettrica "*voltura, subentro, posa del contatore, spostamento del contatore, disalimentazione, aumento di potenza*".

- Condizioni di rinnovo CTE

Olimpia si impegna ad indicare nelle CTE le condizioni economiche che saranno applicate al termine della validità dell'Offerta sottoscritta dal cliente.

Impegno n. 2: TRASPARENZA SCRIPT TELEFONICI

Nel corso della richiesta di fornitura acquisita attraverso il mezzo telefonico, e previa registrazione della medesima telefonata, Olimpia si impegna a *“fornire uno script per le offerte promosse che dettagli in modo chiaro e completo le componenti tariffarie oggetto dell’Offerta”*. Il meccanismo di conclusione rimarrà invariato rispetto a quanto già in essere; tale modalità, infatti, secondo Olimpia consente di prevenire efficacemente le ipotesi di contratti non richiesti⁵.

Impegno n. 3: TRACCIABILITA’ DEL RECAPITO

Olimpia si avvale già da tempo per l’invio dei plichi contrattuali di alcuni operatori postali e tra questi di Nexive che fornisce la tracciabilità del recapito. L’operatore Nexive non copre l’intero territorio su cui Olimpia esercita la propria attività. Proprio per evitare che a causa di ciò possano verificarsi eventuali disguidi, Olimpia si impegna ad *“incrementare i livelli di tracciabilità del recapito della documentazione contrattuale (plico contrattuale), per ottenere il 100% della tracciabilità della consegna”*.

Olimpia si impegna altresì a garantire il 100% della tracciabilità del recapito della c.d. *“welcome letter”*. A tal fine Olimpia *“ha già svolto apposita verifica sul mercato che ha dato riscontro favorevole da parte di alcuni*

⁵ In particolare la conclusione del contratto è strutturata come segue:

- i) con la prima telefonata, registrata, viene acquisita la richiesta di fornitura da parte del cliente; segue una successiva telefonata, registrata, in cui il cliente conferma la volontà di volere concludere il contratto e conferma i propri dati (già oggi la seconda telefonata è effettuata direttamente da Olimpia, per verificare così la genuinità del primo contatto telefonico effettuato tramite agenzia);
- ii) Olimpia invia, quindi, al consumatore/utente il plico contrattuale completo (a mezzo *mail* se il cliente ha espresso il proprio consenso), in tale modo il consumatore/utente prima della conclusione del contratto ha a disposizione la formalizzazione per iscritto della propria richiesta di fornitura corredata da tutta la documentazione contrattuale, comprese le CTE;
- iii) Olimpia, successivamente invia l’accettazione di detta richiesta (a mezzo *mail* se il cliente ha espresso il suo consenso), c.d. *“welcome letter”*;
- iv) a seguito della conclusione del contratto, che si verifica appunto con la ricezione da parte del cliente dell’accettazione di Olimpia della richiesta di fornitura, il cliente domestico può esercitare il diritto di ripensamento. Olimpia faceva decorrere 14 giorni per l’esercizio del diritto di ripensamento, a decorrere dal decimo giorno della data di invio *welcome letter* al cliente. A seguito dell’apposito impegno che mira a garantire il tracciamento del recapito dei plichi contrattuali e della *welcome letter* (v. infra Impegno n. 3), il diritto di ripensamento inizierà a decorrere dalla data di ricevimento di quest’ultima da parte del Cliente consumatore. In linea con la descritta procedura, Olimpia si impegna altresì a modificare lo *script* telefonico come segue *“Il contratto ha durata indeterminata e si perfezionerà con il successivo ricevimento della lettera di conferma (Welcome Letter) da parte del Gruppo Sinergy. Entro 14 giorni dalla data di ricevimento della Welcome Letter potrà esercitare il diritto di ripensamento in forma scritta senza alcuna penalità...[continua]”*. Olimpia conferma, comunque, che intende mantenere il proprio impegno ad accettare richieste di ripensamento anche oltre il termine contrattualmente previsto.

fornitori del servizio”; servizio che potrà essere avviato con una tempistica di trenta giorni dall’approvazione degli impegni.

Impegno n. 4: RESTITUZIONE CORRISPETTIVI PER L’INVIO DELLA BOLLETTA CARTACEA

Olimpia si impegna a “*restituire a tutti i clienti finali interessati i corrispettivi addebitati nelle fatture emesse fino al mese di maggio 2018 (data in cui si è interrotta la condotta) per l’invio della bolletta cartacea*”.

L’impegno si estende oltre il periodo oggetto di istruttoria, in quanto riguarda tutto il periodo di effettiva applicazione di detti oneri, ovvero dal mese di aprile 2017 fino al mese di maggio 2018.

L’ammontare degli oneri di postalizzazione oggetto di restituzione è di seguito indicato:

ANNO 2017 (a far data dalle fatture emesse dal mese di aprile 2017):

- per il servizio energia elettrica, [omissis]* euro per i clienti domestici e [omissis]euro per i clienti non domestici;
- per il servizio gas, [omissis]euro per i clienti domestici e [omissis]euro per i clienti non domestici;

ANNO 2018 (fatture emesse fino al mese di maggio 2018):

- per il servizio energia elettrica, [omissis]euro per i clienti domestici e [omissis]euro per i clienti non domestici;
- per il servizio gas, [omissis]euro per i clienti domestici e [omissis]euro per i clienti non domestici. Gli importi sono indicati al netto dell’IVA e verranno restituiti maggiorati dell’IVA.

Nel dettaglio, i corrispettivi di postalizzazione verranno restituiti ai clienti finali con le seguenti modalità:

- per i clienti attivi il predetto corrispettivo verrà restituito nella prima fattura utile successiva all’approvazione degli impegni;
- per i clienti cessati, ove possibile, tramite corresponsione nella fattura di chiusura successiva all’approvazione degli impegni; altrimenti tramite bonifico bancario o assegno entro novanta giorni dalla data di approvazione degli impegni.

Nell’ipotesi in cui la restituzione non vada a buon fine, rimarrà fermo il diritto dei clienti con contratto cessato di richiedere la restituzione dei corrispettivi di postalizzazione, nel termine di prescrizione di cinque anni

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

decorrenti dalla data di approvazione dei presenti impegni. Il cliente verrà espressamente informato di tale riconoscimento in una specifica nota informativa in bolletta e per i clienti ormai cessati saranno utilizzati i dati di contatto a disposizione.

In particolare, con riguardo ai clienti cessati, Olimpia si impegna:

- ove disponga di un contatto telefonico, ad effettuare cinque chiamate in diversi orari della giornata e ad inviare una comunicazione a mezzo *mail*, ove disponga dell'indirizzo del cliente, in caso di irreperibilità dello stesso (numero inesistente, numero errato, mancata risposta del cliente alle chiamate telefoniche).

A beneficio di tutti i clienti, inoltre, Olimpia si impegna a pubblicare, entro una settimana dall'approvazione degli impegni, una apposita informativa sul proprio sito internet, nella sezione "*Link utili*" all'indirizzo www.grupposinergy.com/link-utili-energia-e-gas/. Attraverso tale avviso Olimpia intende altresì apprestare un veicolo informativo per i clienti che si siano resi irreperibili a tutti i mezzi di contatto di cui sopra.

Impegno n. 5: ADOZIONE DI UNA CAMPAGNA INFORMATIVA RIVOLTA AI CLIENTI IN FORNITURA CON OLIMPIA RELATIVAMENTE ALLA LETTURA DELLA BOLLETTA E IL MERCATO LIBERO

Olimpia si impegna ad "*intraprendere una campagna informativa per i propri clienti sulla lettura della bolletta, il mercato libero dell'energia, attraverso diversi strumenti*". Verranno in particolare sviluppate delle apposite *clips* sui canali *social* di Olimpia e/o delle *brochure* per i clienti da scaricare tramite sito web in cui verranno approfonditi i seguenti temi:

1. Come si legge la bolletta: la *brochure* presenterà, in un linguaggio comprensibile e chiaro le informazioni relative alle modalità di fatturazione e lettura della bolletta, illustrazione del diritto alla prescrizione (per consumi fatturati oltre i due anni), tempi e modalità di comunicazione dell'autolettura dei propri consumi, in modo da incentivare il cliente ad usufruire di un servizio, veloce e gratuito, che garantisca l'emissione di una bolletta "reale" e precisa, riferita a consumi effettivi.

2. Il mercato libero: sarà redatta una guida, pratica e semplice, con tutte le informazioni relative al passaggio al mercato libero e i suoi vantaggi, i diritti del cliente, le indicazioni utili per accedere ai servizi di Olimpia, nonché le informazioni aggiuntive e più approfondite degli impegni contrattuali che la medesima Olimpia si impegna a raggiungere nei confronti del cliente.

Tali iniziative verranno svolte durante i successivi 4 mesi dalla data di approvazione degli impegni.

Impegno n. 6 ISTITUZIONE DI UN SERVIZIO TELEFONICO DEDICATO ALLA FATTURAZIONE

In connessione con quanto previsto con il precedente Impegno n. 5, Olimpia intende altresì impegnarsi “*a prevedere un servizio telefonico dedicato alla fatturazione, per gestire attraverso un canale dedicato, e quindi prioritario, le richieste di informazioni, segnalazioni e richieste di rateizzazione*”.

Tale iniziativa verrà realizzata, al massimo, entro 4 mesi dalla approvazione degli impegni.

Impegno n. 7 SCONTO IN FATTURA PER I CLIENTI CHE SCELGONO LA FATTURA DIGITALE

Per incentivare una scelta ecologica da parte del Cliente e a vantaggio dell’ambiente, Olimpia si impegna “*a riconoscere, a seguito all’approvazione degli impegni, ai nuovi clienti che aderiscano a qualunque offerta nel mercato libero, uno sconto pari ad 1 euro al mese per ogni punto di prelievo nella titolarità dei clienti che sceglieranno di ricevere la fattura in forma digitale*”.

Impegno n. 8 COLLABORAZIONE CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Olimpia si impegna ad “*avviare una collaborazione e un confronto costante con una o più associazioni rappresentative dei consumatori, anche al fine – tra gli altri – della condivisione della documentazione contrattuale e la gestione dei reclami*”. Nell’ambito di tale progetto Olimpia si impegna a ricercare l’associazione/associazioni con cui avviare degli appositi protocolli, previa disponibilità della medesima associazione/i. Olimpia si impegna ad avviare le attività di contatto sin da subito, a seguito dell’approvazione degli impegni.

Impegno n. 9 TRASPARENZA DOCUMENTAZIONE PROMOZIONALE

Con riferimento a tutti i mezzi di diffusione (canale *web*, carta stampata, ecc.) utilizzati per veicolare i messaggi promozionali che contengano riferimenti al prezzo previsto dall'Offerta pubblicizzata Olimpia si impegna: "i) a fornire una informazione chiara, indicando tutte le componenti tariffarie previste dalla medesima Offerta; ii) a garantire la leggibilità delle informazioni fornite; iii) a dare pari evidenza grafica alle diverse componenti che compongono il prezzo oggetto dell'Offerta pubblicizzata".

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

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

27. Con parere pervenuto in data 5 maggio 2021, la suddetta Autorità ha preliminarmente considerato che, con riferimento al caso di specie, i mezzi di comunicazione utilizzati (*Internet* e *teleselling*), in relazione al servizio offerto dal professionista, risultano idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni ricevute tramite contatto telefonico o lette nel sito del Professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle comunicazioni su citate; pertanto, l'Autorità ha ritenuto che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, il *teleselling* e *Internet* siano strumenti idonei a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto del procedimento.

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

28. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di servizi di energia elettrica e gas naturale, in data 7 aprile 2021, è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione

per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lett. a), del D. Lgs. n. 21/2014.

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

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

31. Con parere pervenuto in data 23 giugno 2021, la suddetta Autorità ha preliminarmente rappresentato le disposizioni regolatorie di interesse generale per la valutazione degli impegni attinenti, per quanto riguarda il caso di specie:

a) agli obblighi informativi nella fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura e ai termini e modalità di preavviso per le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali;

b) al divieto di applicazione di oneri per la postalizzazione.

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

Il Codice di condotta commerciale

32. Con riguardo alla regolazione di settore interessata, ARERA ha estesamente richiamato le previsioni di cui al “*Codice di Condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali*”⁶, 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,

⁶ Cfr. all'allegato A della deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM come modificato ed integrato dalla deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/COM (di seguito: 426/2020/R/COM), le cui previsioni entreranno in vigore a partire dal 1° luglio 2021 (ad eccezione delle innovazioni in materia di variazioni unilaterali ed evoluzioni automatiche di cui agli artt. 13 e 14 che saranno efficaci a partire dall'1° ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 97/2021/R/COM).

prevede che i venditori forniscano in modo trasparente, completo e non discriminatorio le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottino ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte.

Il testo vigente (fino al 30 giugno 2021)

33. Con specifico riferimento alla fase precontrattuale il Codice di Condotta commerciale dispone che, qualora siano comunicate informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio, tali informazioni debbano uniformarsi a specifici criteri, di cui all'art. 5.

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

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

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

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

Il nuovo testo (vigente dal 1° luglio 2021)

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

esclusivamente in €/POD/anno o €/PdR/anno, quelli in proporzione alla potenza impegnata esclusivamente in €/kW mentre quelli per eventuali prelievi di energia reattiva esclusivamente in €/kvarh.

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

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

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

Gli oneri di postalizzazione

36. ARERA rileva che l'applicazione (e la conseguente fatturazione) dei c.d. corrispettivi di postalizzazione deve ritenersi indebita, quand'anche prevista nella documentazione contrattuale, in quanto, gli artt. 9 e 16, del D.lgs. 102/14, stabiliscono il divieto per l'impresa di vendita di energia al dettaglio di applicare specifici corrispettivi al cliente finale per la ricezione delle fatture. Il divieto in esame è stato ribadito dall'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 (...)*”.

Considerazioni in relazione agli impegni proposti dal professionista

37. ARERA ha svolto alcune considerazioni sulla proposta di impegni oggetto del parere.

In generale, ARERA ha ritenuto che gli impegni presentati dal professionista non risultano incompatibili con la disciplina di settore, fermo restando l'obbligo, per la società di vendita, di rispettare le previsioni del Codice di condotta commerciale che entreranno in vigore a far data dal 1° luglio 2021⁷.

38. In particolare, ARERA ha sottolineato come la tracciatura della ricezione della c.d. *welcome letter* garantisca una maggiore trasparenza del processo di acquisizione del contratto; ha altresì ritenuto idoneo l'impegno del professionista a ristorare gli utenti degli oneri impropriamente addebitati agli stessi per l'invio della bolletta cartacea ed ha valutato positivamente le iniziative proposte e finalizzate a fornire alla clientela una più ampia informativa sui loro diritti.

VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

39. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 8 ottobre 2020.

40. In primo luogo, gli impegni proposti appaiono idonei al superamento delle carenze informative riscontrate in sede di avvio, in quanto volti ad incrementare la trasparenza delle offerte del professionista, mediante l'indicazione del valore degli oneri di commercializzazione e di tutti i restanti oneri che compongono la spesa per l'energia sia nel materiale contrattuale (CGF e CTE) sia negli *script* di vendita che nelle campagne promozionali veicolate con qualsiasi mezzo, in modo da veicolare al cliente in maniera chiara e diretta il prezzo complessivo dell'energia elettrica e del gas naturale. Esse contribuiscono a rendere agevole per il consumatore la comprensione degli effettivi costi di fornitura, favorendo una scelta consapevole dell'offerta commerciale più adatta e conveniente alle esigenze di ciascun consumatore; in particolare, tali misure appaiono in grado di ridurre significativamente l'asimmetria informativa che caratterizza tuttora il mercato libero dell'energia e sono in grado di assicurare non solo condizioni di offerta chiare e pienamente comprensibili ma anche stimolare un corretto confronto competitivo necessario per lo sviluppo di un mercato pienamente concorrenziale.

⁷ Ad esempio, l'ARERA ha evidenziato alcuni elementi di ambiguità nella indicazione, nell'ambito delle CTE, degli oneri di dispacciamento, ricordando 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.

In questo contesto è altresì apprezzabile l'impegno che prevede, a favore delle microimprese, un documento in grado di fornire una stima sintetica della spesa annua correlata ad una determinata offerta del professionista.

41. In tale contesto è apprezzabile il fatto che lo specifico impegno riguardante il materiale promozionale riguardi tutte le offerte presenti e future, coinvolgendo tutte le possibili modalità di comunicazione/promozione che il professionista intende adottare. Analogamente, meritevole di apprezzamento è il fatto che il professionista abbia previsto di attribuire pari evidenza grafica, nelle campagne promozionali, a tutte le componenti di costo che concorrono a formare il prezzo finale della fornitura (di energia elettrica o gas), elementi in grado di ridurre l'indicata asimmetria informativa già dalle prossime iniziative promozionali del professionista.

42. Sempre sotto il profilo informativo, infine, è degno di nota il fatto che i c.d. "oneri di modulazione" saranno indicati in modo da specificare che si tratta di oneri a copertura dei costi sostenuti dal fornitore per coprire gli scostamenti tra i consumi programmati e quelli reali del cliente.

43. Meritevole di apprezzamento è la misura che prevede di ristorare i clienti a cui sono stati impropriamente applicati gli oneri di postalizzazione, mediante restituzione dei relativi importi a tutti gli utenti interessati. Si tratta di un impegno che copre un periodo più ampio di quello oggetto di istruttoria, a favore di tutti gli utenti attivi e cessati, prevedendo modalità di restituzione degli stessi oneri che siano agevoli per il cliente finale.

44. Si osserva, infine, che l'Autorità di regolazione ha ritenuto le misure proposte conformi alla regolazione di settore, fermo restando l'obbligo per la società di vendita di rispettare le previsioni del Codice di condotta commerciale che entreranno in vigore a far data dal 1° luglio 2021.

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

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

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

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Olimpia S.r.l., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lett. a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti, da ultimo, in data 8 marzo 2021, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lett. a), del Regolamento;

c) che la società Olimpia S.r.l., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

ALLEGATO 1

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS11535 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 8 ottobre 2020 e avente ad oggetto le condotte commerciali di Olimpia S.r.l. in materia di pratiche commerciali scorrette, la società Olimpia S.r.l., ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del “*Codice del Consumo*” (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

PDF Formulario Impegni