

Spett.le

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Direzione Generale per la Tutela del Consumatore

Direzione A

Piazza G. Verdi, 6/A

00198 – Roma

c. a. Dott. Emilio Asaro

Responsabile del procedimento

Roma, 6 aprile 2021

Via Pec

Oggetto: PS/11846 – Memoria conclusiva ai sensi dell’art. 16, comma 1, del “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, il “Regolamento”). Versione accessibile della Proposta di Impegni Consolidata dell’8 marzo 2021.

PREMESSO CHE

- a) Con comunicazione trasmessa via PEC in data 8 ottobre 2020, l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito “AGCM” o “Autorità”) ha avviato, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del D.Lgs. 206/2005 e dell’art. 6, comma 2, del Regolamento, il procedimento **PS/11846** nei confronti di Audax Energia S.r.l., contestando a quest’ultima che le offerte commerciali promosse da Audax nel periodo luglio 2019 - aprile 2020 presenterebbero *“alcuni elementi di criticità, in termini di trasparenza informativa, in ordine alla indicazione delle condizioni economiche di fornitura previste ivi previste”* (di seguito, il “Provvedimento di Avvio”).
- b) In data 19 novembre 2020, Audax, al fine di superare i profili d’illegittimità contestati da codesta Autorità con il Provvedimento di Avvio e senza

riconoscimento alcuno della loro fondatezza, ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, dell'art 8, comma 7, del d.lgs. 145/2007 e dell'art. 9 del Regolamento (di seguito, la "Proposta di Impegni" o gli "Impegni").

c) Audax ha illustrato i predetti Impegni agli Uffici dell'Autorità nel corso dell'audizione del 2 dicembre 2020.

Nel corso della successiva audizione dell'11 febbraio 2021, l'Autorità ha richiesto alcuni chiarimenti ed indicato alcune integrazioni e modifiche ritenute necessarie per l'accoglimento degli Impegni.

d) In data 22 febbraio 2021, Audax ha fornito all'Autorità i chiarimenti richiesti ed integrato gli Impegni secondo le indicazioni fornite da quest'ultima nel corso dell'audizione dell'11 febbraio 2021.

e) In data 8 marzo 2021, in aggiunta alle integrazioni e modifiche già apportate agli Impegni trasmessi in data 22 febbraio 2021, Audax ha presentato una Proposta di Impegni Consolidata.

f) In data 25 marzo 2021, codesta Autorità ha comunicato che il termine di conclusione della fase istruttoria è fissato alla data del 6 aprile 2021, assegnando alle parti il medesimo termine per la presentazione di memorie conclusive o documenti.

g) Nel corso di contatti informali, gli Uffici dell'Autorità hanno chiesto ad Audax la versione non confidenziale della Proposta di Impegni Consolidata.

* * * *

Tutto quanto sopra premesso, con la presente, Audax:

- **al fine di superare i profili d'illegittimità contestati da codesta Autorità con il Provvedimento di Avvio, conferma la propria volontà di presentare e dare esecuzione alla Proposta di Impegni Consolidata presentata in data 8 marzo 2021;**
- **fornisce, di seguito, la versione accessibile a terzi della predetta Proposta di Impegni Consolidata e dei relativi allegati.**

In particolare, Audax (i) rende integralmente accessibile a terzi la Proposta di Impegni Consolidata e (ii), ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, ribadisce l'istanza di riservatezza integrale degli allegati in

essa richiamati e segnatamente dei docc. 1, 3, 4, 5, 6 e 7 allegati alla Proposta di Impegni del 22 febbraio 2021.

Tali allegati, infatti, riportano informazioni di carattere commerciale altamente confidenziali inerenti, tra l'altro, alla *customer base* di Audax e alla documentazione contrattuale e/o promozionale che quest'ultima ha implementato e/o che implementerà per rappresentare e pubblicizzare le proprie offerte commerciali, ove la Proposta di Impegni Consolidata sia accolta e resa vincolante da codesta Autorità.

1. Proposta di Impegni Consolidata accessibile a terzi.

Impegno n. 1

modificare stabilmente le CTE (secondo il modello allegato sub doc. 1 alla presente proposta di impegni) prevedendo una unica voce relativa agli oneri di commercializzazione ed esplicitando il valore unitario degli stessi.

In particolare:

- (i) con riferimento alle offerte di energia elettrica sottoscritte dal 1° luglio 2019 dalle microimprese e dalla clientela domestica, Audax si impegna ad accorpare - e comunicare ai clienti - la Spesa per la Materia Energia in tre componenti:
- *la componente materia energia, espressa in quota energia (€/kWh);*
 - *la componente “Costi di dispacciamento”, a copertura dei costi dei servizi svolti da Terna S.p.A. (€/kWh) e*
 - *la componente “Costi di Commercializzazione” (o CC) che sostituisce tutte le voci di costo contestate (PCV, CC e CFGE) ed accorpa tutti gli oneri ed attività sottesi a queste ultime;*
- (ii) con riferimento alle offerte di gas naturale, sottoscritte dal 1° luglio 2019 dalle microimprese e dalla clientela domestica, Audax si impegna ad accorpare - e comunicare ai clienti - la Spesa per la Materia Gas Naturale in due componenti:
- *la componente materia prima Gas, espressa in €/Smc e*
 - *la componente “Costi di Commercializzazione” (o CC) che sostituisce tutte le voci di costo contestate (QDV, CGA e CFGE) ed accorpa tutti gli oneri ed attività sottesi a queste ultime.*

Nel rispetto dell'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale (Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/com), le modifiche di cui ai precedenti punti (i) e (ii) saranno comunicate ai clienti che abbiano già sottoscritto una offerta di gas naturale o energia elettrica, entro un mese dall'accettazione del presente impegno e diventeranno efficaci decorsi tre mesi dalla relativa comunicazione, fatta espressamente salva la facoltà per i clienti di:

- a) recedere dal contratto senza dover sostenere alcun costo o*
- b) essere fornito dalla medesima Audax alle condizioni economiche e contrattuali del servizio di tutela o, ancora,*
- c) sottoscrivere a titolo completamente gratuito, una delle altre offerte commerciali del mercato libero di Audax.*

Impegno n. 2

mettere a disposizione del cliente microimpresa, unitamente alle CTE, un documento (di volta in volta predisposto secondo il modello allegato sub doc. 5) che individui la stima della spesa annua, escluse le imposte, che il consumatore potrebbe affrontare con la sottoscrizione dell'offerta.

Impegno n. 3

entro 6 mesi dall'accettazione della presente proposta di Impegni, restituire alle microimprese (indicate nel doc. 6 allegato alla presente proposta di impegni) che hanno sottoscritto un'offerta nel periodo 1° gennaio 2018 - 31 dicembre 2019 il corrispettivo QVD già addebitato nell'ammontare indicato nel doc. 6 allegato alla presente proposta di impegni.

In particolare, Audax si impegna a restituire alle microimprese di cui sopra gli importi addebitati a titolo di QVD (indicati nel doc. 6 allegato alla presente proposta di impegni):

- mediante conguaglio con gli importi relativi ai consumi che saranno eventualmente addebitati con la fattura di periodo o con la fattura di chiusura;*
- nel caso in cui Audax Energia non debba emettere nei confronti dei clienti interessati ulteriori fatture relative alla fornitura, mediante assegno bancario.*

Dalla data di accettazione della presente proposta di Impegni, Audax si impegna altresì a non richiedere la componente QVD alle microimprese che hanno sottoscritto un'offerta nel periodo 1° gennaio 2018 - 31 dicembre 2019.

Impegno n. 4

eliminare stabilmente la componente di voce CAP da tutte le offerte di energia elettrica e gas naturale sottoscritte dai clienti (domestici e microimprese) dal 1° luglio 2019. Tale comunicazione sarà inviata ai predetti clienti entro un mese dall'accettazione del presente impegno e nel rispetto dell'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale.

Impegno n. 5

garantire, a tempo indeterminato, che in qualsiasi nuova offerta commerciale proposta da Audax, sarà esclusa la previsione di voci di costo che non siano giustificate da una corrispondente attività sottesa alla loro previsione.

Garantire, a tempo indeterminato, che, ove in aggiunta alla fornitura di energia e gas il professionista proponga ai consumatori altri vantaggi, siano indicati chiaramente (nella documentazione contrattuale e nei messaggi promozionali) eventuali oneri associati alla fruizione dei beni e servizi promossi.

Impegno n. 6

entro 6 mesi dall'accettazione della presente proposta di Impegni, completare la restituzione della quota del conguaglio del Corrispettivo Fisso di Gestione Energetica nell'ammontare (indicato nel doc. allegato sub 7) addebitata da Audax in fase di recesso anticipato, nel periodo 24 luglio 2019 – 1° ottobre 2020, ai clienti (indicati nel doc. 7 allegato) che abbiano esercitato il diritto di recesso prima del decorso dei primi 12 mesi di fornitura.

Tali importi saranno restituiti come segue:

- *mediante conguaglio con gli importi relativi ai consumi che saranno eventualmente addebitati con la fattura di periodo o con la fattura di chiusura;*

- *nel caso in cui Audax Energia non debba emettere nei confronti dei clienti interessati ulteriori fatture relative alla fornitura, mediante assegno bancario.*

Impegno n. 7

modificare il proprio materiale promozionale indicando (secondo i modelli di cui al link <https://bit.ly/2ZCwqWH> che saranno pubblicati e resi accessibili ai consumatori solo all'esito della eventuale accettazione degli impegni), contestualmente e con adeguata evidenza grafica:

- *il prezzo delle diverse componenti della Spesa per la Materia Energia e della Spesa per la Materia Gas Naturale (ad esempio, gli oneri di commercializzazione);*
- *tutti gli altri oneri/ componenti che concorrono al computo del prezzo finale compresi gli oneri e le componenti che dovessero essere discrezionalmente introdotti da Audax in aggiunta a quelli previsti dalla regolamentazione di settore;*
- *ove siano determinabili ex ante, il valore unitario di tali oneri/componenti e la loro percentuale di incidenza sul prezzo di vendita finale;*
- *l'eventuale presenza di sconti, precisando la componente di costo cui tali sconti si riferiscano.*

Audax si impegna ad applicare tali modifiche:

- *a tempo indeterminato, a tutte le offerte di energia elettrica e gas naturale che saranno promosse da Audax a far data dall'accettazione degli Impegni;*
- *a tutto il materiale promozionale attraverso il quale Audax veicolerà le proprie offerte commerciali di energia elettrica e gas naturale, indipendentemente dal mezzo di comunicazione a tal fine utilizzato.*

Impegno n. 8

Modificare gli script di vendita destinati agli operatori di call center per la vendita di servizi di fornitura di energia elettrica e gas di Audax mediante attività di teleselling secondo i modelli allegati sub doc. 3 alla presente Proposta di Impegni.

In aggiunta alle “Norme Comportamentali specifiche” allegate ai contratti di agenzia sottoscritti con Audax per la promozione e vendita di servizi di fornitura di energia

elettrica e gas mediante attività porta a porta, quest'ultima si impegna a consegnare alle singole agenzie di vendita le istruzioni (script D2D) allegate alla presente sub doc. 4.

Impegno n. 9

affidare ad un soggetto terzo le attività di audit della corretta esecuzione degli Impegni ed a trasmettere all'Autorità un report allo scadere dei 12 mesi dalla data di accettazione degli Impegni.

* * * *

Entrata in vigore e durata degli Impegni

Gli Impegni, salvo quanto in essi espressamente previsto, entreranno in vigore a partire dalla data di notifica del provvedimento di accettazione ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e resteranno validi senza limiti di tempo.

Essi potranno tuttavia essere modificati o revocati in presenza di modifiche del quadro normativo o regolamentare che incidano sugli obblighi stabiliti dal Codice del Consumo.

Si resta a disposizione per qualsiasi chiarimento.



Francesco Calabretta

Procuratore Speciale di Audax Energia S.r.l.