

Procedimento PS/11848

Dolomiti Energia S.p.A.

Presentazione degli impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del “Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole, comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie” adottato con la delibera del 1° aprile 2015.

VERSIONE INTEGRATA

10.03.2021

(sostituisce tutte le precedenti versioni)

1) NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

- Procedimento n. rif. PS/11848 (“**Procedimento**”)
- Data di ricezione del provvedimento di avvio del procedimento: 8 ottobre 2020

* * *

2) PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

- Dolomiti Energia S.p.A.
- Sede legale in via Fersina 23, Trento

(“**Dolomiti Energia**” o “**Società**”)

* * *

3) PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO.

In data 8 ottobre 2020 l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“**AGCM**” o “**Autorità**”) ha comunicato a Dolomiti Energia l’avvio del procedimento PS/11848 (“**Avvio del Procedimento**”), volto ad accertare condotte suscettibili di violare la normativa in materia di pratiche commerciali scorrette, ai sensi degli articoli 21 e 22 del D. Lgs. 206/2005 (“**Codice del Consumo**”), contestando l’asserita mancanza di un’informativa completa e trasparente inerente: l’indicazione dei corrispettivi liberamente fissati dal professionista (in particolare i corrispettivi di commercializzazione e il deposito cauzionale); l’indicazione delle modalità e le condizioni connesse all’ottenimento degli sconti / bonus; l’iniziativa di compensazione delle emissioni relative ai consumi di gas naturale.

* * *

4) CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI ED EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELL’AVVIO DEL PROCEDIMENTO.

Dolomiti Energia contesta la sussistenza di qualsivoglia profilo di illegittimità ipotizzato da codesta Ill.ma Autorità dimostrando che le informazioni fornite sono qualificabili come una pratica commerciale corretta, in quanto complete e veritiere e, come tali, inidonee ad alterare la capacità del consumatore di assumere una decisione di natura commerciale consapevole. A tale proposito, si osserva che in relazione a quanto rilevato dall’Autorità nel presente Procedimento non vi sono segnalazioni pervenute direttamente dai clienti

finali o da associazioni di consumatori, a ulteriore conferma della correttezza della condotta di Dolomiti Energia.

Ciò posto, senza voler riconoscere in alcun modo la fondatezza degli addebiti contestati, a dimostrazione del proprio intento collaborativo, nonché dell'impegno costante della Società a tutela e soddisfazione dei consumatori, Dolomiti Energia intende presentare i seguenti impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, e dell'art. 9 del Regolamento dell'AGCM di cui alla delibera 1.4.2015, riferiti ai profili di contestazione sollevati dall'Autorità nell'Avvio del Procedimento ("**Impegni**").

* * *

4.1 Impegni volti ad aumentare ulteriormente la trasparenza delle offerte di Dolomiti Energia.

4.1.1. Condizioni Generali di Contratto: deposito cauzionale.

Dolomiti Energia, nell'ambito delle proprie attività di aggiornamento regolatorio, aveva avviato a inizio 2020 un processo di revisione della documentazione contrattuale che ha riguardato le condizioni generali di contratto ("**Condizioni Generali di Contratto**") e le condizioni economiche ("**Condizioni Economiche**") delle offerte. Già nel mese di dicembre 2020, dunque, è stata pubblicata e applicata la nuova documentazione contrattuale, che presenta una serie di modifiche e aggiornamenti rispetto alla versione trasmessa all'AGCM a seguito della richiesta di informazioni del marzo 2020.

In particolare, le Condizioni Generali di Contratto sono state aggiornate e indicano puntualmente l'importo del deposito cauzionale richiesto in euro, ovvero le modalità di calcolo dello stesso.

Qui di seguito un estratto delle Condizioni Generali di Contratto, che sono altresì allegate (**All. 1 e All. 2**) ai presenti impegni.

Energia elettrica

12. Garanzie

1) Qualora non sia presente o sia revocata la domiciliazione bancaria e/o postale per il pagamento delle fatture, il FORNITORE si riserva la facoltà di richiedere al CLIENTE il versamento, con addebito sulla prima fattura emessa, di un importo a titolo di deposito cauzionale, non soggetto a variazione nel corso della fornitura. L'importo del deposito cauzionale è pari a:

- 5,2 € per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i POD nella titolarità di clienti finali domestici;
- 7,8 € per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i POD nella titolarità di clienti non domestici connessi in BT diversi dall'illuminazione pubblica, con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW.

Per le altre tipologie di POD l'importo dell'eventuale deposito cauzionale sarà oggetto di contrattazione tra le PARTI.

Gas naturale

12. Garanzie

1) Qualora non sia presente o sia revocata la domiciliazione bancaria e/o postale per il pagamento delle fatture, il FORNITORE si riserva la facoltà di richiedere al CLIENTE il versamento, con addebito

sulla prima fattura emessa, di un importo a titolo di deposito cauzionale, non soggetto a variazione nel corso della fornitura. L'importo del deposito cauzionale è pari a:

- 25 € per PDR con consumo fino a 500 Smc/a;
- 77 € per PDR con consumo superiore a 500 Smc/a e fino a 5.000 Smc/a.

Per le altre tipologie di PDR l'importo dell'eventuale deposito cauzionale sarà oggetto di contrattazione tra le PARTI.

Gli importi sopra indicati, ovvero le fasce di applicazione, potranno subire modifiche o aggiornamenti in futuro, sempre nel rispetto dei principi di trasparenza e chiarezza delle informazioni contrattuali.

*

4.1.2. Aggiornamenti delle attuali offerte al fine di rendere più trasparenti e chiare le indicazioni dei corrispettivi e degli sconti stabiliti dalla Società nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale, incluso il corrispettivo di commercializzazione.

La Società si impegna a porre in essere i seguenti ulteriori interventi, volti ad assicurare una crescente trasparenza e comprensibilità delle proprie offerte, anche in vista della fine della tutela nel mercato elettrico.

a) Dolomiti modificherà le proprie offerte eliminando i riferimenti – nelle componenti della Spesa per la materia energia – alle condizioni della tutela stabilite da ARERA.

Le Condizioni Economiche indicheranno le seguenti voci:

- **“Spesa per la materia energia”** ovvero **“Spesa per la materia gas”**, che comprende le voci relative al corrispettivo per l'energia/gas, i corrispettivi per la commercializzazione al dettaglio, e, solo per quanto riguarda l'energia elettrica, i corrispettivi di dispacciamento;
- **“Spesa per il trasporto e la gestione del contatore e oneri di sistema”**, che comprende i cd. “oneri passanti”, ossia gli importi relativi ai servizi di trasmissione/trasporto, distribuzione e misura, nonché gli importi fatturati relativi alle componenti di incentivazione e al recupero della qualità del servizio e ai meccanismi perequativi dei suddetti servizi, oltre alla spesa per gli oneri di sistema, tutti stabiliti ARERA;
- **“Imposte”**; e
- **“Altre informazioni”**.

Per quanto qui rileva, la **“Spesa per la materia energia/gas”** sarà declinata nelle seguenti voci:

- Corrispettivo Energia / Gas;
- Corrispettivo di Commercializzazione;
- Corrispettivi di Dispacciamento (attualmente previsti solo per l'energia elettrica).

Per il Corrispettivo Energia/Gas saranno indicati puntualmente i valori in euro/kWh o euro/smc. Nel caso di corrispettivi variabili (es. collegati a indici di mercato come

PUN/TTF), sarà indicata la modalità e la frequenza degli aggiornamenti nonché il valore unitario massimo raggiunto nel corso degli ultimi dodici mesi.

Il Corrispettivo di Commercializzazione potrà essere espresso in una quota fissa (euro punto di fornitura all'anno) e/o in una quota correlata ai consumi (euro/smc o euro/kWh), anche in questo caso senza riferimento ai corrispettivi stabiliti dalle delibere ARERA.

Per il Corrispettivo di Dispacciamento (energia elettrica), trattandosi di una componente stabilita e aggiornata da Terna e da ARERA, sarà indicato il valore puntuale al momento della sottoscrizione dell'offerta, specificando che lo stesso sarà aggiornato sulla base di quanto previsto dalla regolazione vigente (**docc. 3 e 4**).¹

*

b) Dolomiti modificherà i propri *Script* utilizzati per le vendite telefoniche, prevedendo un maggior dettaglio dei contenuti forniti agli operatori del call center.

Dolomiti Energia aveva già inviato all'AGCM lo schema di *script* trasmesso al call center al momento della richiesta delle informazioni. Lo *script* veniva integrato dagli operatori del call center con le Condizioni Economiche delle diverse offerte proposte.

Al fine di assicurare maggiore uniformità ai messaggi veicolati dagli operatori telefonici, Dolomiti Energia ha provveduto a un aggiornamento ulteriore degli *script* specificando le informazioni da fornire per la singola tipologia di offerta sulla base degli aggiornamenti apportati alla documentazione contrattuale, ivi inclusa l'entità degli oneri di commercializzazione e del deposito cauzionale. Tali *script* sono stati trasmessi agli operatori del call center che li utilizzano – aggiornandoli con i prezzi o condizioni dell'offerta commercializzata – nelle vendite telefoniche. In allegato, a mero titolo esemplificativo ai fini della valutazione degli impegni, lo *script* completato con i dati dell'offerta Smile (**All. 5**).

*

c) Il materiale pubblicitario, anche futuro, – diffuso con qualsiasi mezzo e modalità – sarà elaborato, in considerazione della summenzionata composizione della Spesa per la materia energia, nel rispetto dei principi di trasparenza e completezza dell'informazione, dando pari evidenza grafica alle voci di costo fissate discrezionalmente dalla società di vendita che il consumatore dovrà sostenere per l'acquisto della fornitura di energia elettrica e gas naturale, nonché evidenziando la componente a cui si applicano gli sconti, come illustrato negli esempi allegati (**docc. 6, 7**). Il materiale promozionale allegato ha carattere meramente esemplificativo e potrà essere modificato, sostituito o aggiornato in qualsiasi momento dalla Società, sempre nel rispetto dei principi sopra indicati.

*

In caso di accettazione dei presenti Impegni, le misure sopra indicate – fermo quanto già implementato – troveranno applicazione **entro il quarantacinquesimo giorno dalla notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni** stessi da parte dell'Autorità.

¹ Sempre nel rispetto degli obblighi imposti da ARERA, anche ove sopravvenuti.

Tale tempistica coincide con i tempi tecnici necessari alla definizione e alla implementazione delle modifiche proposte all'interno dei sistemi informativi in uso e conseguente pubblicazione del relativo materiale pubblicitario.

*

4.2 Predisposizione di un'offerta con due sole componenti di prezzo, inclusive della Spesa per la materia energia e Spesa per trasporto e gestione contatore e oneri di sistema.

In aggiunta a quanto sopra, Dolomiti Energia si impegna a proporre un'offerta innovativa al fine di favorire l'ulteriore semplificazione delle offerte commerciali per la fornitura di **energia elettrica** destinate ai clienti finali domestici.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

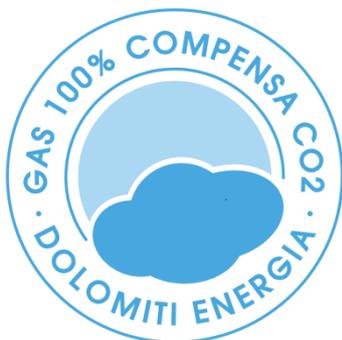
[Redacted]

Considerata le peculiarità di tale offerta, anche in termini di fatturazione, che richiederà specifiche soluzioni informatiche, la stessa sarà pubblicata **entro 90 giorni dalla notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni** da parte dell’Autorità.

*

4.3 Impegno relativo alla comunicazione delle iniziative ambientali in relazione alla fornitura di gas naturale.

Con riferimento all’offerta per la fornitura di gas naturale “CO2Free”, si osserva che Dolomiti Energia provvede annualmente alla compensazione delle emissioni CO2 relative alla quantità di gas naturale consumato dai propri clienti finali che aderiscono a tale offerta (c.d. *carbon offset*), come indicato sia nel materiale pubblicitario (“**offerta di gas naturale con compensazione della CO2 emessa**”), sia sul sito di Dolomiti Energia.



A fronte dei dubbi sollevati dall’AGCM, tuttavia, Dolomiti Energia, al fine di evitare qualsiasi ambiguità, ha sospeso l’utilizzo dell’espressione “CO2 Free”, che sostituirà con “**CompensaCO2**”, nome che riporta direttamente al concetto della compensazione delle emissioni.

Come anticipato, sul proprio sito di Dolomiti Energia ha sempre indicato chiaramente che si tratta della “*compensazione della CO2 emessa*” a fronte del consumo di gas naturale, realizzata attraverso l’acquisto di certificati che finanziano progetti solidali. Tali informazioni, debitamente aggiornate, restano a disposizione sul sito della Società.

Il nuovo logo e nome dell’iniziativa sono in corso di implementazione.

* * *

5) CONSIDERAZIONI CIRCA L’AMMISSIBILITÀ E L’IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL’AVVIO DEL PROCEDIMENTO.

Con riferimento ai dubbi presentati dall’AGCM nell’Avvio del Procedimento, riteniamo che gli stessi siano stati superati attraverso le misure sopra illustrate.

Per tali ragioni, si ritiene possibile la conclusione del Procedimento con l'accettazione degli Impegni senza l'accertamento di alcuna presunta violazione da parte di Dolomiti Energia.

Precisiamo, infine, che le contestazioni sollevate nell'Avvio del Procedimento hanno indubbiamente tutte le caratteristiche che rendono ammissibile la presentazione degli impegni, in quanto le condotte cui esse si riferiscono non presentano i caratteri della manifesta scorrettezza e gravità, non rientrando, conseguentemente, nel novero di quelle condotte per le quali è esclusa la presentazione di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

*

ISTANZA DI RISERVATEZZA

In considerazione del loro carattere commerciale, si chiede di mantenere la riservatezza del testo di cui al paragrafo 4.2 e della documentazione allegata.