



*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 24 novembre 2020, come successivamente integrata il 23 febbraio, il 9 marzo ed il 7 aprile 2021, con la quale la società Gasway S.p.A. 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, del 30 marzo e del 18 maggio 2021, con i quali è stata distintamente disposta - ai sensi, rispettivamente, dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 7, comma 3, del *Regolamento* nonché dell’art. 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo e dell’art. 16, comma 5, del *Regolamento* - una proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie nonché per la valutazione degli impegni proposti da Gasway S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Gasway S.p.A., (di seguito, anche “Gasway”) in qualità di Professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, avente sede legale a Milano, opera nel settore della fornitura di servizi di energia elettrica e gas naturale. In base all’ultimo documento contabile disponibile, relativo all’esercizio finanziario del 2019, la Società presenta ricavi pari a quasi 17 milioni di euro¹.

2. Le associazioni di consumatori AECI LAZIO-*Associazione Europea Consumatori Indipendenti*, ASSOUTENTI-*Associazione Nazionale Utenti di servizi pubblici* e CODICI ONLUS-*centro per i diritti del cittadino*, in qualità di intervenienti.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

3. Il procedimento ha ad oggetto alcune condotte di Gasway S.p.A. inerenti alle offerte commerciali relative alle forniture di energia elettrica e di gas naturale nel mercato libero.

Dall’analisi della complessiva documentazione – contrattuale e promozionale – riguardante le proposte diffuse, mediante vari supporti, dalla Società nel periodo dal luglio 2019 all’aprile del 2020², emergevano svariati elementi di criticità afferenti: a) alle modalità di prospettazione di alcune voci di prezzo della fornitura nonché del deposito cauzionale; b) a taluni oneri previsti in capo agli utenti in caso di recesso anticipato dal contratto; c) alla indicazione del termine per l’esercizio di recesso nei contratti a distanza.

4. Quanto alle condotte *sub a*), con specifico, ma non esclusivo, riferimento alle offerte denominate “*Prezzo Energia Casa*” e “*Prezzo Flex One Gas Casa*”, risultava che il Professionista - sia nella vendita di energia elettrica che di gas naturale - applicava un prezzo inclusivo degli *oneri di commercializzazione* senza, tuttavia, esplicitare l’entità degli stessi se non attraverso un mero rinvio ad alcune Delibere dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente/ARERA.

In particolare, in relazione alle forniture elettriche, le relative Condizioni

¹ In particolare, i ricavi per il 2019 ammontano a 16.942.988 euro, in diminuzione rispetto a quelli dell’anno precedente (fonte: Telemaco-Infocamere).

² Docc. prot. n. 35923 del 30.04.2020 e prot. n. 39889 del 20.05.2020.

Tecnico Economiche/CTE di offerta prevedevano un addebito, a carico degli utenti, *“A remunerazione dei costi di commercializzazione sostenuti dal Fornitore sul mercato libero (PCV) [...] secondo quanto determinato dalle delibere dell’ARERA n. 5/04 e 156/07³ e loro modifiche e integrazioni. L’importo complessivo dovuto per tali corrispettivi è composto da una parte fissa e da una parte variabile in proporzione al consumo”*. Per le forniture di gas naturale, le relative CTE prevedevano: *“In aggiunta al prezzo della materia prima, il Cliente dovrà altresì corrispondere, per il servizio di vendita del gas naturale, importi pari alle componenti a copertura [...] della quota fissa e variabile di vendita al dettaglio (QVD) come definite nel TIVG. Attualmente [...] la quota fissa di vendita al dettaglio 60,01 €/punto di riconsegna/anno per i clienti domestici e la quota variabile di vendita al dettaglio di 0,007946 €/Smc.”*

5. Nelle medesime CTE per l’energia elettrica e per il gas venivano, altresì, previsti – con disposizioni sostanzialmente replicate in seno alle distinte Condizioni Generali di Contratto (CGC)⁴ – specifici oneri aggiuntivi a carico dell’utenza connessi ai *“costi di approvvigionamento/RCA”*, nonché non meglio specificati *“ulteriori componenti, oneri e/o voci tariffarie eventualmente introdotte dall’ARERA in relazione al servizio di vendita nelle condizioni economiche di tutela”*⁵.

Anche negli *script* di vendita - adottati dal Professionista per la conclusione dei contratti *door to door* o *teleselling* - in luogo di una precisa individuazione dei vari *“costi di commercializzazione”* e degli altri *“oneri tariffari”* si rinviava *“alla normativa vigente consultabile sul sito dell’ARERA”*⁶.

6. Anche per l’individuazione concreta dell’ammontare del *deposito*

³ Tali Delibere definiscono, tra l’altro, il valore dei corrispettivi a copertura dei costi di commercializzazione sostenuti dall’esercente la maggior tutela.

⁴ All’art. 6.2.

⁵ Nelle CTE/energia elettrica era previsto che *“Il cliente sarà tenuto a corrispondere il corrispettivo aggiuntivo RCA pari a 8 euro/mese, a titolo di remunerazione dei costi di approvvigionamento”* (Cfr. doc. prot. n. 35923 del 30.04.2020- all. 1c, lett. A); nelle CTE/gas era previsto inoltre che: *“Il cliente è tenuto alla corresponsione delle componenti RCA, pari a 8 euro/mese, nonché alle ulteriori componenti, oneri e/o voci tariffarie eventualmente introdotte dall’ARERA in relazione al servizio di vendita nelle condizioni economiche di tutela”*.

⁶In tali *script* di vendita dell’energia elettrica, si indicava, oltre al *“prezzo della componente energia, unico su tutte le fasce, pari a XXX, un corrispettivo di commercializzazione pari a 8 euro al mese. I prezzi finora descritti si intendono al netto (...) dei costi di commercializzazione (...) nella misura prevista dalla normativa vigente consultabile sul sito internet dell’ARERA”*. Per quanto concerneva la fornitura di gas invece era previsto un *“prezzo della componente materia prima pari a xxx (...) e un corrispettivo per il servizio di commercializzazione e vendita pari a 8 euro/mese. I prezzi finora descritti si intendono al netto degli oneri tariffari relativi ai servizi di vendita pari alla componente QVD (...) nella misura prevista dalla normativa vigente consultabile sul sito internet dell’ARERA”* (Cfr. doc. prot. n. 35923 del 30.04.2020- all. 4a).

cauzionale addebitabile all'utente a garanzia del regolare pagamento delle fatture tramite bollettino postale, le CGC della Società (art. 8.1) rinviavano alle “*norme regolamentari vigenti*”⁷.

7. Quanto alle condotte *sub b)*, il Professionista risultava imporre alla clientela, in diretto abbinamento alla proposta di contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e quale condizione obbligata per la relativa sottoscrizione, l'adesione gratuita ad una “*Medical card*” - prevista in due distinte tipologie, a seconda della sottoscrizione di un'unica fornitura oppure di un'offerta cumulativa per gas ed energia elettrica (*Card Basic One* e *Card Basic Two*)⁸ - utile all'ottenimento di sconti e convenzioni per diversi servizi collegati alla salute e alla cura della persona⁹. Risultava, poi, che dette *Card-salute* avessero validità annuale con possibilità di rinnovo su istanza del cliente¹⁰.

L'adesione alla *Card Salute* era obbligatoriamente prevista nei contratti stipulati via *teleselling* - al fine di accedere alla fornitura energetica - mentre rimaneva del tutto facoltativa negli altri canali di sottoscrizione della fornitura.

8. La natura gratuita ma obbligatoria dell'adesione alle *Card-salute* emergeva dalle CTE¹¹ e dagli *script* adottati dal Professionista per la conclusione dei relativi contratti a distanza¹²; tuttavia, in contraddizione con

⁷“Il Fornitore potrà richiedere in qualsiasi momento al cliente il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di altra garanzia equivalente a garanzia degli obblighi del cliente di cui al contratto, anche tramite addebito del relativo importo in bolletta. L'ammontare del deposito cauzionale o garanzia sarà determinato dal Fornitore in conformità alle norme regolamentari vigenti”. (Cfr. art. 8.1 delle Condizioni Generali di Contratto per la somministrazione di gas naturale e di energia elettrica).

⁸ La tipologia *Basic One* era prevista per la fruizione da parte di un singolo utente mentre la *Basic Two* era prevista per la fruizione da parte di una persona in più oltre all'utente.

⁹ Nelle CTE (al paragrafo denominato “*CARD SALUTESEMPLICE HEALTH&SMILE*”) era previsto che, al cliente che avesse sottoscritto almeno un contratto di fornitura, veniva proposto “*di ricevere gratuitamente la Medical card sconti e convenzioni, della società Bifin srl, “Salutesemplice health&smile” Basic One e, in caso di sottoscrizione congiunta di un contratto di gas naturale a nome dello stesso intestatario, la card “Salutesemplice health&smile” Basic Two*” Cfr. doc. prot. n. 35923 del 30.04.2020 lett. B dell'all. 1c e 1gw). Dalle medesime CTE si evinceva che, contestualmente all'accettazione della “*Medical card*”, il cliente fosse tenuto ad accettare, tra altro, le “*Condizioni di utilizzo delle Card pubblicate sul sito www.gasway.it*” (Cfr. doc. prot. n. 35923 del 30.04.2020 (dell'all. 1c e 1gw – punti nn. 2 e 3 del paragrafo “*Card salute semplice health&smile*”).

¹⁰ In base a quanto stabilito nelle relative “*Condizioni di utilizzo*” “*Le medical card avevano “durata fissata in anni uno dal mese di attivazione” e potevano “essere rinnovate, secondo le indicazioni riportate nel contratto di fornitura concluso tra Gasway S.p.A. e il cliente*”.

¹¹ Le CTE non prevedevano proprio un'opzione alternativa all'accettazione delle *card* da parte della clientela: cfr. Doc. 35923 del 30.04.2020, all. 1b, 1c, 1f e 1gw.

¹² Negli *script* di vendita, con riferimento alla “*Medical card*”, era previsto che l'operatore chiedesse al cliente di confermare la volontà di “*ricevere gratuitamente la card della società (...)*” ivi prospettandosi i vantaggi ad essa connessi. Laddove il cliente non avesse confermato - ovvero non avesse accettato di aderire alla *card salute* - l'operatore non era autorizzato a concludere il contratto: infatti, negli *script* si evidenziava con caratteri grafici maiuscoli, che “*SE IL CLIENTE DICE NO, NON SI PUO' PORTARE A TERMINE IL CONTRATTO*”.

tali risultanze, sul sito *internet* aziendale <https://www.gasway.it/>, accedendo alla pagina dedicata alle caratteristiche della promozione delle *card*, emergeva la previsione, da parte della Società, di un contributo di 10 euro al fine di ottenere le predette *Card Salute*¹³.

Nell'ambito della comunicazione pubblicitaria relativa alle *card salute*, il Professionista enfatizzava unicamente i vantaggi, ovvero gli sconti e i risparmi connessi all'utilizzo delle stesse: “*Con Health & Smile Basic, sconti garantiti fino al 50% per te e per chi ami! Da oggi non dovrai più rinunciare a curarti. Risparmi fino a 2.000 euro all'anno!*”.

9. Soprattutto, però, risultava che, pur a fronte della diversa previsione contrattuale (art. 11 CGF, che riconosceva la possibilità per gli utenti di risolvere il contratto di fornitura in qualsiasi momento, con preavviso di un mese, e senza oneri) Gasway prevedeva, invece, in seno alle CTE, l'addebito di sostanziali *penali* al cliente in caso di recesso anticipato rispetto alla durata prevista della offerta commerciale (36 mesi): in siffatta evenienza, infatti, la Società risultava addebitare oneri pari a, rispettivamente, 60 e 120 euro, al dichiarato fine di recuperare i costi sostenuti per il cliente in riferimento al tipo di *Card* già sottoscritta assieme all'offerta energetica¹⁴.

10. Riguardo, infine, al comportamento *sub c)*, emergeva che Gasway prevedeva, in seno alle CTE praticate, un termine di soli 10 giorni per recedere senza oneri da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali in luogo dei 14 previsti dall'art. 52 del Codice del Consumo per i contratti con i consumatori¹⁵.

¹³ Sul sito aziendale, nel messaggio promozionale accessibile al link <https://www.salute-semplce.it/gasway/>, veniva espressamente precisato che “*per ottenere la Card Health & Smile One il cliente si impegna a versare a Gasway S.p.A. l'importo di 10,00 € come contributo alle spese amministrative, come indicato nelle Condizioni Tecnico Economiche di Gasway relative alla fornitura di gas e/o di luce. Tale contributo verrà addebitato direttamente al Cliente nella prima bolletta utile*”.

¹⁴ Le CTE prevedevano, al riguardo, che: “*Nel caso in cui il cliente non rimanga in fornitura per un periodo di almeno 36 mesi saranno addebitati nell'ultima bolletta i costi sostenuti per le Card pari a €60,00 per la Card Basic One, €120,00 per la Card Basic Two*” (Cfr. doc. prot. n. 35923 del 30.04.2020, all. 1gw-lett. B). Vedasi anche denuncia prot. n. 48337, del 19 giugno 2020.

¹⁵ In particolare, per i contratti sottoscritti nel secondo semestre 2019, le CTE prevedevano che “*il cliente può recedere dal contratto senza spesa alcuna entro 10 giorni dal ricevimento del contratto*”. (Cfr. Doc. prot. n. 35923 del 30.04.2020.lett. B dell'all. 1c - “Documentazione e diritto di ripensamento”)

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) *L'iter del procedimento*

11. In relazione ai comportamenti sopra descritti, l'8 ottobre 2020 è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11849. In tale sede è stato ipotizzato che dette condotte riferibili alla società Gasway S.p.a. fossero suscettibili di integrare distinte violazioni degli articoli 20, 21, 22, 24, 25 e 52 del Codice del Consumo.

In particolare, veniva ivi contestato il contrasto delle condotte con gli artt. 20, 21 e 22 del predetto Codice segnatamente con riguardo: *i)* alle informazioni incomplete/opache – anche mediante mero rinvio a Delibere ARERA – in ordine alla entità degli *oneri di commercializzazione* (PCV-QVD-RCA); *ii)* alle informazioni incomplete/ambigue/contraddittorie sulla natura (gratuita o meno) nonché su condizioni e vincoli d'utilizzo del *benefit* accessorio – le *card Salute* - offerto in abbinamento al contratto di fornitura; *iii)* sull'omessa indicazione specifica dell'importo del *deposito cauzionale*.

Veniva altresì ipotizzato il carattere aggressivo, in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo dei comportamenti di Gasway relativi all'attivazione delle *Card Salute* che, asseritamente gratuite, comportavano, in ogni caso, l'addebito di sostanziali *penali per recesso anticipato dal contratto* – espressamente vietate dalla vigente regolazione di settore – attesi l'obbligatorietà dell'adesione a tale servizio accessorio al fine della sottoscrizione, via *teleselling*, dell'offerta energetica nonché l'addebito all'utente dei “costi” della *Card* (60 o 120 euro, in base al tipo prescelto) all'atto del recesso anticipato dal contratto, anche in ragione di un vincolo di durata dell'offerta (pari a 36 mesi) ben maggiore di quello ordinariamente praticato nel settore.

Infine, veniva contestata la violazione dell'art. 52 del Codice del Consumo in riferimento all'erronea indicazione del termine per l'esercizio di recesso nei contratti a distanza.

12. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, 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 in ordine alle fattispecie contestate.

13. Alle date del 20 e del 22 ottobre nonché del 2 novembre 2020, è stato comunicato l'accoglimento delle istanze di partecipazione delle associazioni di consumatori rispettivamente, CODICI, AECI e ASSOUTENTI, già pervenute¹⁶.

14. Dietro sua richiesta del 27 ottobre 2020, il Professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento con comunicazione in data 3 novembre 2020¹⁷.

15. Il 10 novembre 2020¹⁸, Gasway ha fornito riscontri alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento e ha svolto osservazioni difensive.

16. La Società è stata sentita in audizione in data 19 novembre 2020¹⁹ nonché l'11 febbraio 2021²⁰.

17. Il 25 marzo 2021 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento²¹.

18. In data 7 maggio 2021 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni²².

19. Il 23 giugno 2021 è giunto il parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente²³.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del Professionista

20. Nel corso del procedimento sono stati acquisiti i documenti contrattuali, gli *script* di vendita e il materiale pubblicitario adottati dal Professionista, a partire dal 2018 fino al primo semestre 2020. Inoltre, sono stati acquisiti i valori dei corrispettivi applicati discrezionalmente dal Professionista relativi alla spesa dell'energia nel periodo considerato, con riferimento alle principali offerte commerciali proposte ai consumatori e alle microimprese.

21. Gasway ha dichiarato e documentato che, dopo la ricezione della comunicazione di avvio del procedimento, ha provveduto a rettificare in 14 giorni – in seno alle *Condizioni economiche di fornitura* – il termine già fissato alla clientela al fine dell'esercizio di recesso nei contratti a distanza

¹⁶ Docc. prot. n. 77770 del 20.10.2020; prot. n. 78297 del 22.10.2020 e prot. n. 81181 del 02.11.2020.

¹⁷ Doc. prot. n. 81450 del 03.11.2020.

¹⁸ Doc. prot. n. 83131 del 10.11.2020.

¹⁹ Doc. prot. n. 87751 del 25.11.2020.

²⁰ Doc. prot. n. 22600 del 19.02.2021.

²¹ Doc. prot. n. 32536 del 25.03.2021.

²² Doc. prot. n. 43467 del 07.05.2021.

²³ Doc. prot. n. 54346 del 23.06.2021

rappresentando come l'annotazione del precedente fosse dovuta ad un mero errore²⁴.

22. Con nota giunta in data 7 aprile 2021, Gasway ha presentato una versione consolidata e definitiva di tali impegni – come allegata al presente provvedimento di cui costituisce parte integrante – in cui si prevede un vario ordine di interventi volti, da un lato, a superare definitivamente lacune e opacità nella comunicazione sulle proprie offerte e, dall'altro, al ristoro dei clienti già incisi dalle condotte contestate come aggressive.

23. In particolare, tale versione definitiva prevede la seguente serie di misure in riferimento a ciascun tipo di condotte contestate dall'Autorità con la comunicazione di avvio. In relazione alla condotta *sub C*), il Professionista non ha prodotto alcun impegno atteso, come sopra esposto, l'immediata correzione, apportata in seno alle aggiornate Condizioni generali di fornitura, del termine per l'esercizio del diritto di recesso da parte del cliente nei contratti a distanza.

A) Individuazione degli oneri a carico dell'utente come unilateralmente fissati dall'impresa nell'offerta energetica proposta

24. Anzitutto, il Professionista ha precisato espressamente che le misure individuate in tale sezione *“riguarderanno tutte le attuali offerte commerciali”* della Società *“nonché le offerte commerciali future”*²⁵.

A.1)

25. Nel merito degli adottandi interventi, il Professionista si impegna alla modifica delle proprie CTE²⁶ e CGF²⁷ in cui viene previsto un importo unico e globale – determinato in misura fissa²⁸ – a copertura di tutti gli *oneri di commercializzazione* e di approvvigionamento – integralmente sostitutivo delle voci QVD (settore gas), PCV (settore elettrico) e RCA (settore gas ed elettrico) che viene denominato componente *“commercializzazione mercato libero”* o *“CML”*. Per effetto di tale modifica, le condizioni tecnico economiche di fornitura indicheranno, in relazione al servizio di vendita, esclusivamente le componenti denominate *“prezzo materia prima”* e *“CML”*.

²⁴ La previsione corretta è contenuta nell'art. 3 delle attuali *Condizioni economiche di fornitura*: cfr. doc. prot. 34985 del 07.04.2021, All. B.

²⁵ Cfr. documento prot. 27417 del 09.03-2021 (pag. 2, lett. b).

²⁶ Sono n. 12 CTE collegate ad altrettante offerte commerciali attualmente in essere. Le versioni emendate sono disponibili *sub All. A* al formulario impegni (doc. prot. 34985 del 07.04.2021).

²⁷ La versione emendata è disponibile *sub All. B* al formulario impegni (doc. prot. 34985 del 07.04.2021).

²⁸ In euro/punto di riconsegna per il gas naturale ed altresì in euro/punto di prelievo per l'energia elettrica.

A.2)

26. Di conseguenza, Gasway si impegna anche alla rimodulazione dei messaggi promozionali presenti sul proprio sito aziendale nel senso di garantire trasparenza e immediatezza alle informazioni rilevanti per la clientela: in particolare, il Professionista si vincola a rendere con pari evidenza grafica le componenti discrezionali di ciascuna offerta commerciale, sia per quelle attive che per le future, senza enfatizzare macroscopicamente – rispetto al resto delle informazioni e alle medesime componenti – gli eventuali sconti ad esse associati. .

A.3)

27. Gasway si impegna, altresì, ad esplicitare all’utenza del mercato libero in maniera adeguatamente chiara e immediata – in seno alle proprie *condizioni generali di fornitura* – gli importi pretendibili a titolo di *deposito cauzionale* – o altra garanzia equivalente – in caso di opzione del cliente per il pagamento della fornitura tramite bollettino postale. Tali importi, precisa la Società, non potranno “in nessun caso” superare l’ammontare previsto da ARERA per il mercato tutelato.

28. In particolare, in riferimento alle forniture di energia elettrica, Gasway si impegna a rappresentare il *quantum* richiesto a titolo di deposito cauzionale nel modo seguente²⁹: “(i) per tutti i clienti domestici titolari di bonus sociale il deposito cauzionale è pari a € 5,04 (cinque/04) moltiplicato per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata (a titolo esemplificativo: un cliente tipo domestico, titolare di bonus sociale e con potenza impegnata pari a 3 kW, verserà un deposito cauzionale di € 15,12);

(ii) per gli altri clienti domestici e per i clienti non domestici il deposito cauzionale è pari a € 10,08 (dieci/08) moltiplicato per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata (a titolo esemplificativo: un cliente tipo domestico, titolare di bonus sociale e con potenza impegnata pari a 3 kW, verserà un deposito cauzionale di € 30,24)”

29. Invece, per le forniture di gas naturale, l’indicazione è la seguente: “(i) per i clienti domestici titolari di bonus sociale il deposito cauzionale è pari a € 0,04 (zero/04) moltiplicato per il valore del consumo annuo stimato (Smc/anno) (a titolo esemplificativo: un cliente tipo domestico, titolare di bonus sociale e con consumo annuo pari a 1400 Smc, verserà un deposito cauzionale di € 56,00);

²⁹ Il testo relativo al *deposito cauzionale* è allocato in seno all’art. 9 (“Garanzie”) delle *Condizioni generali di Fornitura*, sub all. B) al Formulario impegni (doc. prot. 34985 del 07.04.2021).

(ii) per gli altri clienti domestici e per i clienti altri usi il deposito cauzionale è pari a 0,05 (zero/05) moltiplicato per il valore del consumo annuo stimato (Smc/anno) (a titolo esemplificativo: un cliente tipo domestico, con consumo annuo pari a 1400 Smc, verserà un deposito cauzionale di € 70,00)”.

30. Per quanto attiene alle tempistiche di implementazione delle predette misure A.1, A.2 e A.3, la Società si vincola ad aggiornare i propri canali di offerta *on line* entro tre giorni lavorativi dall'accettazione dei presenti impegni da parte dell'Autorità mentre, in riferimento agli altri canali di vendita pure in uso³⁰, il termine di adozione dei medesimi interventi viene indicato da Gasway in “*non oltre trenta giorni*” dall'accettazione dei presenti impegni.

B) rimborso degli oneri impropri addebitati agli utenti in evenienza di recesso anticipato dal contratto di fornitura

31. Gasway si impegna a riconoscere un rimborso di 40 euro (Carta *Basic One*) oppure di 80 euro (carta *Basic Two*) a ristoro dell'originario addebito – pari, rispettivamente, a 60 o 120 euro – subito da ciascun consumatore che sia receduto anticipatamente – rispetto alla durata di 36 mesi dell'offerta - da contratto concluso in modalità *teleselling* e abbinato alle predette *Card Salute*³¹.

32. Tale rimborso verrà effettuato mediante assegno postale vidimato all'ultimo domicilio conosciuto dell'*ex* utente salva la compensazione legale nei confronti di coloro “*che dovessero risultare morosi e fino a concorrenza degli importi effettivamente dovuti a Gasway dal Consumatore*”. L'invio di

³⁰ “Agenti incaricati e/o dipendenti di Gasway o altre società del gruppo” (Comunicazione in data 9 marzo 2021, prot. n. 27417, pag. 2). Il Professionista specifica che, in tali canali di vendita, “*i clienti ricevono copia cartacea della documentazione contrattuale che restituiscono a Gasway, debitamente sottoscritta, ai fini della conclusione del contratto di somministrazione*”.

³¹ Riguardo a tale misura, il Professionista richiama che la *Card Salute* aveva validità solo annuale a fronte della durata complessiva di 36 mesi dell'offerta connessa: ne consegue che l'addebito del costo della *Card* all'utente, non può considerarsi come “penale” laddove il recesso di questi fosse avvenuto entro il primo anno del contratto. Pertanto, gli importi qui offerti a rimborso, alle condizioni sopra indicate, “*corrispondono agli addebiti effettuati ai consumatori con riferimento al secondo e terzo anno del vincolo contrattuale di 36 mesi*”. La società tiene a precisare che con l'importo così fissato per il ristoro, “*Gasway recupererebbe solo il costo sostenuto con riferimento ai primi dodici mesi del vincolo contrattuale, allineando così il rimborso dei costi alla durata annuale della card ed escludendone i successivi rinnovi*”. Inoltre, “*l'importo residuo del rimborso che rimane a carico dei consumatori riflette unicamente (e peraltro solo parzialmente) i costi a consuntivo effettivamente sostenuti da Gasway per l'emissione delle Medical Card*”.

tale assegno ai clienti interessati avverrà “entro sei mesi dall’eventuale accettazione degli impegni da parte dell’Autorità”³².

33. L’importo complessivo dei ristori proposti a favore dei consumatori che hanno esercitato il recesso anticipato (*Card Salute*) viene stimato dal Professionista in circa [omissis]* euro.

34. La Società afferma, da ultimo, di impegnarsi anche “a ridurre l’addebito che sarà effettuato ai consumatori che dovessero esercitare in futuro il recesso anticipato dal contratto di fornitura rispetto al suddetto periodo di trentasei mesi di un importo pari a quello da rimborsare ai consumatori che abbiano già esercitato il recesso anticipato alla data di attuazione degli impegni”.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

35. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche a mezzo *teleselling* e *via internet*, 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.

36. Con comunicazione giunta il 7 maggio 2021³³, 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.

Dopo aver rilevato, in generale, il carattere “*particolarmente invasivo*” del canale di vendita *teleselling*³⁴ nonché il progressivo incremento dell’utilizzo quotidiano di *internet* tra la popolazione italiana anche al fine di acquisti di beni e servizi, l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha considerato che tali mezzi di comunicazione, utilizzati da Gasway nell’offerta dei propri

³² Il Professionista precisa che “Tale termine è stato definito tenendo conto del numero di consumatori coinvolti nell’operazione di rimborso, delle limitate risorse organizzative a disposizione di Gasway nonché dei tempi per assicurarsi la disponibilità della provvista finanziaria necessaria al suddetto rimborso”.

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

³³ Doc. prot. n. 43467 del 07.05.2021.

³⁴ In particolare, l’Autorità ha considerato che “il *teleselling* è strumento particolarmente invasivo della vita privata, che sottopone il soggetto contattato, virtuale fruitore dei servizi offerti, a una sollecitazione non richiesta sia rispetto al contenuto che al momento in cui essa avviene. Tale tecnica di contatto, creando un rapporto fondato su quanto comunicato dal Professionista, è suscettibile di ingenerare una ragionevole fiducia nell’interlocutore, rendendo in tal modo possibile l’omissione di informazioni ovvero la fornitura di informazioni fuorvianti o non corrispondenti al vero”.

servizi alla clientela, “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”.

37. Pertanto, detta Autorità ha ritenuto che, “allo stato della documentazione in atti (...) il teleselling e internet siano strumenti idonei a influenzare significativamente la realizzazione” delle pratiche commerciali oggetto di parere.

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

38. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore energetico, l’8 aprile 2021 è stato richiesto il parere all’Autorità di regolazione per l’Energia, Reti e Ambiente, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall’art. 1, comma 6, lettera *a*), del D.Lgs. n. 21/2014³⁵.

39. In data 14 maggio 2021, ARERA ha chiesto una proroga del termine di 45 giorni, previsto dalla citata norma, entro il quale presentare il proprio parere³⁶; il successivo 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 2021³⁷.

40. Con parere pervenuto il 23 giugno 2021³⁸, il Regolatore per l’energia 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) all’applicazione di penali di recesso.

³⁵ Doc. prot. n. 35448 dell’08.04.2021.

³⁶ Doc. prot. n. 45215 del 14.05.2021.

³⁷ Doc. prot. n. 46914 del 20.05.2021.

³⁸ Doc. prot. n. 54346 del 23.06.2021.

Il Codice di Condotta commerciale

41. Con riguardo alle disposizioni qui di interesse, l'ARERA ha estesamente richiamato il “*Codice di Condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali*”³⁹, 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.

42. 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 testo vigente (fino al 30 giugno 2021) - Allegato A alla Delibera 366/2018/R/com

43. 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. 5⁴⁰.

³⁹ Cfr. allegato A alla Delibera 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM come modificato ed integrato dalla delibera 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 delibera 97/2021/R/COM).

⁴⁰ Più in particolare l'art. 5 prevede che:

-i corrispettivi dovuti dai clienti per la prestazione del servizio sono indicati nel loro valore unitario al netto delle imposte, specificando che saranno gravati dalle imposte fatta salva la possibilità di indicare il prezzo comprensivo delle imposte in ragione della struttura dell'offerta, specificando in tale caso che il corrispettivo è comprensivo di imposte;

-i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica o di gas naturale sono indicati in euro per kWh o in euro per Smc; i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati in euro/punto di fornitura/anno o in euro/punto di riconsegna/anno; i corrispettivi unitari dovuti in proporzione alla potenza impegnata sono indicati in euro per kW/anno; i corrispettivi unitari dovuti per eventuali prelievi di energia reattiva sono indicati in euro per kvarh.

44. 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 finali⁴¹.

45. 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).

46. 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 confrontabilità⁴².

Il nuovo testo (vigente dal 1° luglio 2021) - Allegato A alla delibera 426/2020/R/Com

47. 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

⁴¹ L'art. 6 dispone che:

-la spesa deve risultare dall'applicazione su base annua di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente finale in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura, specificando l'eventuale criterio di ripartizione, anche per fasce, dei consumi annui o dei volumi di consumo annuo;

-gli sconti che rientrano nel calcolo della spesa complessiva sono quelli applicati automaticamente in virtù dell'adesione all'offerta, inclusi gli sconti percepiti dal cliente finale qualora questo non risolva il contratto prima dell'anno, maturati nel corso dei primi dodici mesi dalla data di decorrenza del contratto indipendentemente dalla sua durata;

-qualora uno o più corrispettivi siano soggetti ad indicizzazione o variazione automatica, deve essere specificato in modo chiaro, evidente e inequivocabile che l'informazione ha per oggetto un valore indicativo e soggetto a variazione;

-l'informazione deve essere associata all'indicazione della durata del contratto e della data o del periodo nel quale sono in vigore i corrispettivi unitari utilizzati per il calcolo, nonché della durata e delle eventuali condizioni limitative dell'offerta.

⁴² La scheda di confrontabilità -che deve essere fornita al cliente finale- deve contenere sintetici riferimenti alla "stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)", agli "altri oneri", alle "modalità di indicizzazioni/variazioni", alla "descrizione dello sconto e/o del bonus", nonché agli "altri dettagli dell'offerta". Analogamente la previsione di un importo a titolo di deposito cauzionale o garanzie equivalenti deve essere espressamente prevista dal contratto anche nel suo ammontare ed esplicitata, per i clienti domestici, nella scheda di confrontabilità.

€/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 (enfasi nel testo del parere).

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.

48. 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)⁴³.

49. Infine, a partire dal 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.

La regolazione in materia di recesso

50. Per quanto attiene alla fatturazione impropria di penali per il recesso o di oneri presentati in modo non trasparente, come nell'ipotesi delle penali per il recesso qualificate come oneri a copertura di costi sostenuti, o di servizi non richiesti asseritamente gratuiti, ARERA richiama la regolazione in materia di recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale per i clienti di piccola dimensione⁴⁴.

51. Il termine di preavviso in coerenza con la durata del processo di *switching* - è stato ridotto a circa tre settimane - per tutti i clienti domestici e non domestici, consentendo quindi la possibilità che il recesso sia notificato dal venditore entrante entro il giorno 10 del mese precedente la data di cambio

⁴³ 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.

⁴⁴ Con la deliberazione 9 giugno 2016, 302/2016/R/COM, come da ultimo modificata dalla deliberazione 783/2017/R/COM, l'Autorità ha rivisto la vigente disciplina e allineato le tempistiche del recesso per cambio fornitore a quelle previste per lo *switching*. In particolare, l'invio della richiesta di *switching* al SII coincide con la comunicazione di recesso che il SII provvede a notificare al venditore uscente e per tale ragione, nel momento in cui il venditore entrante effettua la richiesta di *switching* al SII, la medesima vale anche come comunicazione di recesso per conto del cliente finale.

venditore. Nel caso in cui il diritto di recesso sia esercitato 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.

52. La deliberazione in commento prevede, inoltre, espressamente che il diritto di recesso, esercitato nei termini di cui sopra, non possa essere sottoposto a penali né a spese comunque denominate e che eventuali clausole in tal senso devono considerarsi non apposte.

Considerazioni in relazione agli impegni proposti dal Professionista

53. In specifico riferimento agli impegni proposti da Gasway, l'ARERA ha ritenuto che, nel complesso, le misure rimediali offerte dal Professionista non risultino 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 2021⁴⁵.

54. ARERA ha, tuttavia, espresso qualche perplessità in merito all'impegno relativo ai rimborsi dei costi sopportati per le *Card-Salute* dai clienti receduti dal contratto anticipatamente rispetto alla prevista durata dell'offerta: ciò sia con riguardo agli importi più ridotti garantiti dal Professionista a ristoro degli utenti già cessati e a quelli che dovessero recedere anticipatamente in futuro⁴⁶ sia per l'omessa previsione di "azioni informative" su tali rimborsi – ad esempio sul sito *internet* aziendale - a beneficio dei potenziali interessati. ARERA ha ribadito come il recesso non possa essere sottoposto a penali né a spese comunque denominate, risultando pertanto in contrasto con la regolazione l'impegno che prevede il ristoro in questione solo a favore dei clienti che hanno aderito alle offerte commerciali via *teleselling*.

⁴⁵ ARERA ha ricordato che il Venditore è tenuto a rispettare tutte le disposizioni del *Codice di Condotta commerciale*, precisando, ad esempio che la componente di costo denominata CML deve essere riportata esclusivamente in termini euro/anno (anziché euro/mese) e che, con riferimento agli altri corrispettivi delle CTE non esplicitati nella formulazione degli impegni (ad es. i corrispettivi di dispacciamento e sbilanciamento) devono essere indicati i valori effettivi unitari.

⁴⁶ Si richiama che Gasway ha offerto di riconoscere un rimborso pari a 40 euro (Carta *Basic One*) e di 80 euro (Carta *Basic Two*) a fronte dei costi effettivi – rispettivamente pari a 60 e 120 euro – applicati per tali Card ai contraenti.

VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

55. L’Autorità ritiene che gli impegni proposti da Gasway S.p.A. siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio dell’8 ottobre 2020 ossia a superare le criticità ivi sollevate con riguardo sia alle carenze e opacità informative relative al prezzo di offerta sia in merito ai profili di aggressività relativi al pregresso addebito di oneri impropri, provvedendo, altresì, ad un ragionevole ristoro per i consumatori già incisi da tale addebito.

56. Quanto alle misure *sub* A), va in generale osservato che esse vanno nel senso di superare – e comunque non assecondare – quell’asimmetria informativa che connota, il mercato delle forniture energetiche a causa non solo della sperequata posizione contrattuale tra Professionista e consumatore ma anche per l’oggettivo tecnicismo relativo ai servizi erogati.

57. Nello specifico, appare evidente – nell’impegno *sub* A.1) – come la nuova modalità comunicativa riguardante la componente CML come importo unico e fisso a copertura degli oneri di approvvigionamento e commercializzazione, risulti immediatamente più chiara per il consumatore rispetto a quella oggetto di avvio, già caratterizzata da omissioni, opacità o meri rinvii alle Delibere ARERA per l’“*individuazione*” dei corrispettivi a carico del cliente in aggiunta al prezzo della materia prima.

58. Anche la rimodulazione che Gasway ha assicurato circa la comunicazione promozionale – segnatamente sul sito *internet* aziendale – sulle proprie offerte commerciali risulta aderente alle esigenze di completezza, chiarezza e non ambiguità: ciò anche in ragione della pari evidenza grafica che viene riservata alle informazioni rilevanti sul prezzo proposto e, specificamente, sulle voci di costo discrezionalmente fissate dall’impresa, gravanti sul consumatore assieme agli oneri “obbligati” o “passanti”.

Appare, altresì, di pregio la circostanza che tali modalità comunicative saranno osservate per tutte indifferentemente le proposte commerciali dell’impresa, attuali o future.

59. La misura *sub* A.2) rimedia specificamente, poi, alla originariamente omessa indicazione dell’importo del deposito cauzionale poiché offre agli utenti – in seno alle aggiornate *Condizioni generali di Fornitura* – indicazioni decisamente semplificate, basate sulla composizione di parametri

chiari e importi fissi e predefiniti⁴⁷ e corredate, altresì, di esemplificazioni chiare ad uso di qualsiasi consumatore, anche non particolarmente avveduto ed esperto in materia.

60. In definitiva, tutte le misure rimediali *sub A)* qui proposte da Gasway appaiono rendere più agevole per il consumatore la comprensione degli effettivi costi di fornitura, ed in particolare l'entità degli oneri di commercializzazione e gli altri oneri che concorrono alla formazione dell'esborso complessivo del consumatore, già in fase precontrattuale, favorendo una scelta consapevole dell'offerta commerciale più adatta e conveniente alle esigenze del cliente; in particolare, esse appaiono in grado di ridurre significativamente l'asimmetria informativa che caratterizza tuttora il mercato libero dell'energia e quindi assicurare non solo condizioni di offerta chiare e pienamente comprensibili e stimolare un corretto confronto competitivo necessario per lo sviluppo di un mercato pienamente concorrenziale.

61. Quanto, infine all'impegno *sub B)*, sebbene – come richiamato da ARERA – l'importo offerto da Gasway quale rimborso per l'onere improprio (*penale di recesso*) applicato al cliente receduto non sia pari al costo effettivo già addebitato all'utente (40/80 euro in luogo di 60/120 euro originari⁴⁸), si considera – sulla base delle motivazioni addotte dal Professionista – che lo stesso garantisca comunque un ristoro di entità ragionevole ai consumatori già incisi da tale pratica.

62. Gasway ha infatti documentato che l'esborso complessivo che si impegna a sostenere a ristoro dei consumatori (*[omissis]* euro) è anzitutto pressoché analogo all'incasso in concreto acquisito dalla promozione delle *Card Salute* (*[omissis]* euro) *[omissis]*.

63. Al riguardo va rimarcato che la Società ha comunque garantito il predetto esborso, a beneficio degli utenti interessati, nonostante le dimensioni oggettivamente modeste⁴⁹ dell'impresa rispetto ad altri concorrenti del medesimo settore di mercato – come parimenti interessati da congeneri procedimenti istruttori – e malgrado le contingenti difficoltà economico-

⁴⁷ Si richiama che sia per i contratti elettrici che per quelli del gas, al fine di individuare con la massima approssimazione possibile l'importo del deposito cauzionale, la Società indica un determinato ammontare in euro che va semplicemente moltiplicato per *KW di potenza impegnata* oppure per *valore di consumo annuo stimato*.

⁴⁸ Si richiama ancora che ciascun importo è relativo al diverso tipo di *card* sottoscritta originariamente dall'utente.

⁴⁹ Si richiama che in base al Bilancio 2019, il fatturato sociale è di poco inferiore ai 17 milioni di euro, in diminuzione rispetto all'anno precedente.

finanziarie⁵⁰, come ampiamente documentate.

64. Risulta, peraltro, assai apprezzabile la previsione dei medesimi rimborsi – al ricorrere delle indicate condizioni – anche ai contratti pendenti estendendosi, in tal modo, la platea dei possibili destinatari del beneficio in questione.

65. In ogni caso, va osservato che l'importo dei rimborsi di cui ai presenti impegni è stato proposto da Gasway a specifica copertura degli oneri addebitati agli interessati per il periodo successivo al primo anno della fornitura, laddove cioè la *Card Salute*, esaurita la “naturale” durata annuale, veniva automaticamente prorogata, per ciascun anno successivo nell'ambito dei 36 mesi di validità dell'offerta, senza alcuna diretta iniziativa dell'utente, riconducibile quindi nell'alveo di una sostanziale “*penale per recesso anticipato*” la quale, come sottolineato anche da ARERA, è espressamente vietata in base alla vigente disciplina regolatoria. In quest'ottica, appare ragionevole che il Professionista abbia escluso di provvedere a rimborsi per le *Card* attivate in contratti diversi dal *teleselling*, in considerazione del carattere meramente opzionale della stessa, rimesso all'espressa volontà dell'utente in tale tipo di contratti.

66. Non può che considerarsi, infine, con favore la procedura “automatica” di pagamento dei rimborsi in questione come proposta da Gasway che, infatti, in luogo di attendere l'istanza dell'*ex* utente, si attiverebbe direttamente a spedire un assegno postale presso l'ultimo domicilio conosciuto del beneficiario. Si osserva che, nonostante la mancanza di specifiche *azioni informative* circa l'erogabilità del beneficio in questione ai potenziali interessati – come sottolineato da ARERA – proprio il concreto carattere “automatico” e diretto della procedura di erogazione appare, in realtà, idoneo ad assicurare l'effettività del ristoro ai previsti beneficiari.

67. Infine, in considerazione dell'entità dei rimborsi a cui si è vincolata Gasway, a fronte delle ridotte dimensioni dell'impresa e delle attuali criticità economiche in cui versa la Società⁵¹, si valuta ragionevole il termine semestrale indicato dal Professionista per l'implementazione di tale misura rimediale.

⁵⁰ Collegate, oltre che alla generale crisi generata dall'attuale pandemia, anche alla diminuzione, dal 2018, del fatturato e degli utili nonché all'esposizione debitoria contestuale alla tardiva acquisizione dei crediti.

⁵¹ Gasway ha richiamato, in particolare, che le tipiche criticità del settore di mercato dove operano le Società di vendita dell'energia – le morosità dei clienti e i tempi di recupero delle stesse – risultano, nel periodo corrente, fortemente inasprite a causa delle conseguenze economiche della pandemia in corso.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Gasway S.p.A., 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 Gasway S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Gasway S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dalla stessa società, 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, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Gasway S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera e successivamente fino alla completa attuazione degli stessi, secondo l'*iter* previsto dal medesimo Professionista, 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 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. PS11849 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 8 ottobre 2020 e avente ad oggetto le condotte commerciali poste in essere da Gasway S.p.A. in materia di informativa resa ai consumatori sui costi e sulla convenienza delle proprie offerte, lo stesso Professionista, 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: