



AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI 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 SULLE
PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI PUBBLICITA' INGANNEVOLE E
COMPARATIVA, PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE, VIOLAZIONE DEI
DIRITTI DEI CONSUMATORI NEI CONTRATTI, VIOLAZIONE DEL DIVIETO DI
DISCRIMINAZIONI, CLAUSOLE VESSATORIE, DI CUI ALLA DELIBERA AGCM 1
APRILE 2015, N. 25411**

VERSIONE NON CONFIDENZIALE

1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

Procedimento **PS11851**, avviato con provvedimento comunicato l'8 ottobre 2020 ("Provvedimento").

2) Professionista che presenta gli impegni

Wekiwi S.r.l. ("Wekiwi" o la "Società"), con sede legale in Via de' Carracci, 69/2 - 40129 Bologna, e sede operativa in Viale Andrea Doria, 8 - 20124 Milano.

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Con il Provvedimento, codesta Autorità ha avviato un procedimento istruttorio nei confronti di Wekiwi ai sensi dell'art. 27, comma 3 del Decreto Legislativo n. 206/2005 ("Codice del Consumo") e dell'art. 6 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”.

Nel Provvedimento, sono stati ipotizzati alcuni profili di possibile criticità delle condizioni contrattuali e delle modalità di presentazione delle offerte di Wekiwi, *“in termini di trasparenza informativa, relativamente all’indicazione delle condizioni economiche di fornitura (...).”*

In particolare, codesta Autorità ha rilevato che:

1) con riguardo agli oneri di commercializzazione,

- Wekiwi applicherebbe tali oneri senza specificarne, nelle Condizioni Tecnico Economiche (“CTE”) dell’offerta con Carica e delle altre offerte principali di gas e energia elettrica, l’ammontare, limitandosi a quantificarne l’incidenza percentuale sulla spesa annua di un cliente tipo;
- solo nelle Condizioni Generali di Fornitura (“CGF”) sarebbe previsto: per il gas, l’addebito di un *“corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali (...) svolte dal Fornitore pari all’ultimo valore in vigore della componente QVD stabilita dall’ARERA (...)”*; per l’energia elettrica, l’addebito *“di corrispettivi a remunerazione delle attività commerciali. Si prevede l’applicazione di un corrispettivo fisso di commercializzazione valorizzato forfettariamente pari a 5 euro/mese per le utenze domestiche e 10 euro/mese per le utenze non domestiche, che sostituisce tutte le componenti di commercializzazione e affini applicate nel mercato di maggior tutela (...). I corrispettivi a remunerazione delle attività commerciali possono essere aggiornati dal fornitore tramite pubblicazione nell’area riservata del sito wekiwi.it” (art. 4.3 delle CGF)*. Tale modalità di comunicazione delle modifiche alle condizioni economiche esclusivamente tramite il sito web non sarebbe peraltro adeguata;
- l’applicazione degli oneri di commercializzazione non sarebbe inoltre menzionata negli *script* di vendita per la conclusione di contratti a distanza, né nel materiale promozionale sul sito *web* di Wekiwi relativo all’offerta con Carica, dove il prezzo dell’energia e lo sconto prospettato sarebbero riferiti esclusivamente alla componente energia;

2) con riguardo ai costi per la periodicità della Carica,

- tali importi (pari a 1 euro per la Carica bimestrale e a 0,5 euro per la Carica trimestrale, mentre la Carica quadrimestrale non prevede oneri) non sarebbero specificamente individuati nelle CTE e nelle CGF, e sarebbero riportati solo nel sito *web*, peraltro con grafica di non immediata visibilità;

3) con riguardo agli oneri di gestione amministrativa,

- in base all'art. 4.3 delle CGF, la Società si riserverebbe la facoltà di applicare “*oneri di gestione amministrativa pari ad un massimo di € 2 per ciascun documento contabile emesso*”; tali oneri sarebbero definiti dal professionista senza apparente giustificazione e non sarebbero inoltre inclusi nelle schede di confrontabilità;

4) con riguardo agli oneri di adeguamento normativo,

- la previsione dell'art. 4.3 delle CGF, che richiamando l'art. 10 delle stesse CGF prevede a determinate condizioni la possibilità per il fornitore di applicare oneri di adeguamento normativo, farebbe emergere criticità dal punto di vista della trasparenza e correttezza dell'addebito di tale voce di spesa;
- in particolare, si tratterebbe per l'Autorità “*di oneri eventuali, di importo variabile, i cui criteri di quantificazione non vengono esplicitati e quindi sfuggono alla possibilità di verifica da parte degli utenti*”;
- solo a seguito di apposita richiesta, inviata per ogni fattura sintetica emessa, il professionista metterebbe a disposizione la fattura di dettaglio, dalla quale emergerebbe tale voce di spesa all'interno degli “oneri di sistema” (anziché nella sezione “materia energia”);
- gli oneri di adeguamento normativo non sarebbero infine inseriti nelle schede di confrontabilità;

5) con riguardo alla penale per mancato preavviso,

- analoghe considerazioni, rispetto a quelle riferite agli oneri di adeguamento normativo, varrebbero per l'art. 8 delle CGF ai sensi del quale, in materia di recesso, il professionista “*si riserva la facoltà di applicare una penale per il mancato preavviso così definita: 50 euro ovvero un onere commisurato forfettariamente al saldo aperto in capo al Cliente in valore assoluto (...)*”;

6) con riguardo al deposito cauzionale,

- l'art. 5.2 delle CGF, prevedendo un deposito cauzionale qualora il pagamento non avvenga tramite addebito diretto SEPA, farebbe esclusivo riferimento alle previsioni di ARERA senza precisare l'entità dell'importo richiesto a garanzia;

7) con riguardo alle modalità di comunicazione delle modifiche contrattuali,

- la previsione dell'art. 11 delle CGF, secondo cui “[i]l fornitore potrà mettere a disposizione dei Clienti le modifiche proposte anche attraverso pubblicazione delle stesse nell'area riservata del sito *wekiwi.it* e tramite notifica da inviare anche a mezzo email” potrebbe presentare profili di ingannevolezza o omissività.

Con memoria del 6 novembre 2020, la Società ha risposto alla richiesta di informazioni formulata nel Provvedimento, fornendo le informazioni richieste ed alcuni elementi utili a contestualizzare le caratteristiche di Wekiwi e della relativa offerta, e di conseguenza le pratiche oggetto di istruttoria.

In tale occasione, e nell'audizione tenutasi il 12 novembre 2020, la Società ha rappresentato tra l'altro di aver già provveduto, **prima della comunicazione di avvio del procedimento**, a modificare la propria documentazione contrattuale (nonché il proprio sito internet, gli *script* telefonici, il materiale promozionale), con interventi già suscettibili di superare i rilievi dell'Autorità.

Ferma restando la convinzione della legittimità del proprio operato, la Società ha sottolineato come tale modo di procedere:

- si inserisca in un processo di affinamento dell'offerta e delle relative modalità di contrattualizzazione e comunicazione, che – viste le peculiarità ed i profili innovativi dell'offerta stessa - non sempre sono agevolmente inquadrabili nei canoni tradizionali;
- testimonia la buona fede e lo spirito di piena collaborazione della Società con codesta Autorità, sulla scorta del comportamento sempre avuto nell'ambito del confronto con l'Autorità di settore e con le associazioni dei consumatori.

Si riporta di seguito, come richiesto nel corso dell'audizione, e ad integrazione di quanto rappresentato nella memoria del 6 novembre u.s., un prospetto riepilogativo delle misure già implementate¹.

Tematica	Riferimento contrattuale/al materiale informativo o promozionale	Misura implementata	Data modifica
Oneri di commercializzazione - energia elettrica	Art. 4.3 CGF, CTE	E' stata inserita nelle CTE la dicitura, già presente all'art. 4.3 CGF: <i>“Si prevede l'applicazione di un corrispettivo fisso di commercializzazione valorizzato forfettariamente pari a 5 euro/mese per le utenze domestiche e 10 euro/mese per le utenze non domestiche (...)”</i> (allegato 1	Giugno 2020

¹ Nella risposta alla richiesta di informazioni è stata riportata sinteticamente la tempistica più rilevante e significativa delle misure già implementate ovvero la tempistica con la quale si è dato attuazione alla modifica delle CGF (a far data dal 1 luglio 2020 per i nuovi clienti e dall'1 ottobre 2020 per i clienti esistenti, cui sono state inviate le CGF nella versione del 1 luglio 2020 con i tre mesi di preavviso prima dell'entrata in vigore). Qui di seguito si riporta un ulteriore livello di dettaglio, riportando di fianco a ciascuna modifica già attuata la specifica data. Si può notare come in alcuni casi le modifiche sono state anche antecedenti il 1° luglio 2020.

		- Fig. 1)	
Oneri di commercializzazione – gas	Art. 4.3 CGF, CTE	E' stata inserita nelle CTE la dicitura: “ <i>Si prevede l'applicazione di un corrispettivo fisso di commercializzazione valorizzato pari alla QVD (fissa e variabile) in vigore nel mercato tutelato. Nel trimestre ottobre-dicembre 2020 la QVD fissa 63,61 euro/anno per i clienti domestici e 83,55 euro/anno per i clienti non-domestici oltre alla QVD variabile pari a 0,007946 euro/Smc</i> ” (allegato 1 - Fig. 2)	Giugno 2020
Oneri di commercializzazione	Art. 4.3 delle CGF	E' stata eliminata la previsione contrattuale seguente (comunque mai applicata): “ <i>I corrispettivi a remunerazione delle attività commerciali possono essere aggiornati dal fornitore tramite pubblicazione nell'area riservata del sito wekiwi.it</i> ” (allegato 1 - Fig. 3)	1° luglio 2020 (1° ottobre 2020 per i clienti esistenti)
Oneri di commercializzazione	Sito web wekiwi.it	Analoga dicitura rispetto a quella aggiunta alle CTE è stata aggiunta sul sito wekiwi.it nei box informativi nel percorso di sottoscrizione dei contratti e nelle FAQ (allegato 1 – Fig. 4 e Fig. 5).	Ottobre 2020
Oneri di commercializzazione	Script telefonici	Analoga dicitura rispetto a quella aggiunta alle CTE è stata aggiunta agli script telefonici di Wekiwi (adoperati in via residuale, ad esempio dai comparatori d'offerta online; allegato 1, Fig. 6).	Ottobre 2020
Oneri di commercializzazione	Landing page promozionale	E' stata modificata la landing page menzionata nel Provvedimento, che risulta ora visibile con un testo che non riporta più elementi relativi al prezzo ed allo sconto proposto (allegato 1, Fig. 7).	Ottobre 2020
Costi per la periodicità della Carica	CGF (l'indicazione era già presente nella Proposta di fornitura)	E' stata inserita nelle CGF, all'art. 6.6, la seguente dicitura: “ <i>Wekiwi applicherà un corrispettivo di gestione Carica per ogni fattura emessa in base al numero di mensilità selezionato dal Cliente, segnatamente 1 euro per la carica bimestrale e 0,5 euro per la carica trimestrale, mentre alcun corrispettivo di gestione Carica sarà applicato in caso di carica quadrimestrale</i> ” (allegato 1 - Fig. 8).	1° luglio 2020 (1° ottobre 2020 per i clienti esistenti)
Costi per la	CTE	E' stata inserita nelle CTE la seguente	Ottobre 2020

periodicità della Carica		dicitura: <i>“L’onere previsto per la periodicità della carica bimestrale è pari a 1,00 €/fattura, 0,50 €/fattura per quella trimestrale, gratuito per la quadrimestrale”</i> (allegato 1 - Fig. 9).	
Costi per la periodicità della Carica	Proposta di fornitura	E’ stata modificata la Proposta di fornitura, per rendere ancora più chiara ed esaustiva l’indicazione dei costi per la periodicità della Carica (già specificati in precedenza attraverso specifici riquadri selezionabili dal cliente), inserendo la seguente dicitura: <i>“Wekiwi applica un onere per la periodicità della Carica pari a 1 euro/fattura per la periodicità Bimestrale e 0,5 euro/fattura per la Periodicità Trimestrale”</i> (allegato 1 - Fig. 10).	Ottobre 2020
Costi per la periodicità della Carica	Scheda di confrontabilità	L’indicazione dei costi per la periodicità della carica è stata inserita all’interno della scheda di confrontabilità nella configurazione di costo più elevata (1€/bimestre, associato alla periodicità bimestrale).	Ottobre 2020
Oneri di gestione amministrativa	CGF e CTE	Posto che gli oneri erano già indicati nelle CGF, è stata inserita nelle CTE la seguente dicitura: <i>“Wekiwi applicherà inoltre 2,00 € per ciascuna fattura da pagare (oneri di gestione amministrativa ai sensi dell’art. 4.3 delle C.G.F). Sarà inoltre previsto uno sconto di 2,00 € per ogni pagamento nel caso di attivazione del mandato SEPA (art. 6.4 delle C.G.F)”</i> (allegato 1- Fig. 11).	Ottobre 2020
Oneri di gestione amministrativa	Scheda di confrontabilità	L’indicazione degli oneri è stata inserita e valorizzata nella scheda di confrontabilità, mentre lo “sconto SDD” è stato inserito solo in nota, senza dunque valorizzarlo economicamente all’interno della scheda (allegato 1 - Fig. 12). Ciò, nonostante oltre il 99% circa dei clienti di Wekiwi utilizzi come modalità di pagamento l’SDD.	Ottobre 2020
Oneri di gestione amministrativa	<i>Script</i> telefonici	L’indicazione degli oneri è stata inserita anche all’interno degli <i>script</i> telefonici di Wekiwi, adoperati in via residuale, ad	Ottobre 2020

		esempio dai comparatori d'offerta. (allegato 1 - Fig. 6).	
Oneri di adeguamento normativo	Art. 4.3. delle CGF	La clausola è stata applicata per l'ultima volta nel 2019. La possibilità di applicare oneri per adeguamenti normativi è stata eliminata dalle condizioni contrattuali (allegato 1 – Fig. 13).	1° luglio 2020 (1° ottobre 2020 per i clienti esistenti)
Penale per mancato preavviso	Art. 8 delle CGF	La clausola non è stata più applicata da inizio 2019. Dalla data a fianco indicata, la possibilità di applicare penali per mancato preavviso è stata eliminata dalle condizioni contrattuali. L'art. 8 delle CGF specifica che <i>“Ai Clienti finali domestici, ai Clienti finali non domestici con consumi Gas inferiori a 200.000 Smc/anno ovvero alimentati in BT non si applicano penali per il mancato rispetto dei termini di preavviso. Negli altri casi sarà applicata una penale commisurata a tre mensilità della componente materia prima”</i> (allegato 1 - Fig. 14).	1° luglio 2020 (1° ottobre 2020 per i clienti esistenti)
Deposito cauzionale	Art. 5.2 delle CGF	La clausola non è mai stata applicata. Dalla data a fianco indicata, la possibilità di applicare il deposito cauzionale a clienti domestici e microimprese è stata eliminata dalle condizioni contrattuali. E' stato infatti specificato nelle CTE che, in deroga alla previsione delle CGF, non sarà applicato l'art. 5.2 delle CGF. (allegato 1 - Fig. 15).	1° luglio 2020 (1° ottobre 2020 per i clienti esistenti)
Modalità di comunicazione delle modifiche contrattuali	Art. 11 delle CGF	E' stato specificato in maniera più chiara che la pubblicazione delle modifiche contrattuali nell'area riservata del sito è solo una forma di comunicazione aggiuntiva rispetto all'invio di comunicazione scritta al cliente con preavviso di tre mesi. La nuova dicitura recita: <i>“tale comunicazione avverrà in forma scritta mediante specifica comunicazione (cartacea o digitale) con un preavviso non inferiore a tre mesi decorrenti dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della suddetta comunicazione da parte del Cliente stesso. Il fornitore potrà mettere</i>	1° Marzo 2020



		<i>a disposizione dei Clienti le modifiche proposte anche attraverso pubblicazione delle stesse nell'area riservata del sito www.wekiwi.it".</i> (allegato 1 - Fig. 16).	
--	--	--	--

Per completezza, oltre al prospetto sopra riportato ed al riepilogo in forma grafica delle modifiche in allegato 1 alla presente, si forniscono in allegato 2 le CGF e le CTE vigenti dal 1° ottobre 2020.

Come detto, si ritiene che le modifiche sopra elencate – attuate spontaneamente dalla Società, prima di ricevere la comunicazione di avvio del procedimento - rispondano puntualmente ai rilievi mossi dall'Autorità nel Provvedimento e siano suscettibili di rimuovere i possibili profili di contrarietà al Codice del Consumo, sul piano della trasparenza informativa rispetto alle condizioni economiche applicate da Wekiwi.

Per gli oneri di adeguamento normativo, la penale per mancato preavviso e per il deposito cauzionale, **le misure già adottate vanno anzi ben oltre quanto rilevato nel Provvedimento, eliminando alla radice ogni possibile criticità.**

[omissis]

Oltre alle misure già implementate, come descritte sopra e nella memoria del 6 novembre 2020, Wekiwi intende oggi implementare, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo, misure aggiuntive volte a migliorare ulteriormente la chiarezza e la completezza delle informazioni complessivamente fornite ai consumatori in relazione alle condizioni economiche proposte per la fornitura di energia elettrica e gas.

Tali ulteriori misure, descritte al seguente punto 4 (gli "Impegni", e ciascuna misura un "Impegno"), saranno implementate da Wekiwi (salvo l'Impegno n. 4, che sarà implementato con le tempistiche di seguito specificate), **a prescindere dalla, e senza attendere la, eventuale conclusione del procedimento con accettazione degli Impegni stessi.**

Tale modo di procedere, in un'ottica proattiva e di piena collaborazione con l'Autorità, dimostra l'adesione sostanziale di Wekiwi alle finalità dell'istruttoria, come ribadito anche nel corso dell'audizione, di rendere tutte le voci di costo pienamente comprensibili ai consumatori, eliminando un problema sistemico del mercato anche dovuto, per Wekiwi, a prassi sedimentatesi nel tempo, cui i nuovi operatori si sono talvolta uniformati per inerzia (come dimostra, tra l'altro, l'inserimento nelle condizioni contrattuali di Wekiwi di clausole mai effettivamente applicate).

Gli Impegni, che – fermo quanto sopra - sono presentati dalla Società anche in un'ottica di efficienza ed economia procedimentale, non possono comunque essere interpretati direttamente o indirettamente quale accettazione delle, o acquiescenza alle, considerazioni e valutazioni preliminari compiute dall'Autorità nell'ambito del Provvedimento.



4) Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

IMPEGNO n. 1 – ulteriore revisione delle condizioni contrattuali relative alle informazioni fornite ai consumatori in merito alle condizioni economiche proposte per la fornitura di energia elettrica e gas

A. Quale regola generale di comportamento, Wekiwi si impegna a rappresentare (nella documentazione contrattuale e nel materiale informativo) con informazioni corrette, chiare e complete l'eventuale presenza nelle proprie offerte di oneri e/o componenti contrattuali applicati discrezionalmente dal fornitore (addizionali rispetto al prezzo della materia prima, alle componenti tariffarie regolate relative a dispacciamento, trasporto, oneri di sistema, alle imposte e tasse), secondo i seguenti criteri:

- tutte le eventuali componenti tariffarie (oneri e/o sconti) discrezionalmente applicate da Wekiwi sul mercato libero (non afferenti gli oneri regolati del trasporto, oneri di sistema, imposte e tasse) saranno sempre specificate nelle CTE, quale documento contrattuale deputato a rappresentare al consumatore, in maniera chiara e completa, le condizioni economiche della fornitura di energia elettrica e gas (le CGF saranno pertanto il documento deputato a contenere tutte le altre disposizioni di natura civilistica e amministrativa relative al rapporto contrattuale);
- saranno indicati nelle CTE i valori unitari dei suddetti oneri e, ove si faccia riferimento a parametri variabili nel tempo in quanto soggetti ad aggiornamenti del Regolatore (es. QVD, componente di commercializzazione del gas) saranno espressamente indicati i valori attualmente in vigore di detti parametri. Ogni qual volta interverrà un aggiornamento di detti parametri da parte del Regolatore, i valori aggiornati saranno comunicati ai clienti tramite comunicazione scritta o nota in fattura. Tale comunicazione verrà fatta entro la fine del mese nel quale tali aggiornamenti entrano in vigore;
- i suddetti oneri saranno inclusi nelle schede di confrontabilità, prudenzialmente sulla base del valore più elevato o dell'opzione più costosa in caso di scelta opzionale in capo al cliente;
- saranno altresì sottoposti al medesimo trattamento sopra menzionato (indicazione nelle CTE e nella scheda di confrontabilità) gli eventuali oneri applicati in via straordinaria e per un lasso temporale determinato.

Tale impegno verrà attuato fin da subito da Wekiwi, nella revisione della documentazione contrattuale prevista ai sensi del seguente punto B, e varrà anche *pro futuro*, per tutte le successive modifiche delle condizioni contrattuali.



B. In attuazione di tali criteri, Wekiwi effettuerà pertanto un'ulteriore revisione della documentazione contrattuale, rispetto alle modifiche già implementate, in modo da inserire nelle CTE, laddove applicabile con un *wording* ulteriormente migliorativo di quello attuale in termini di chiarezza verso il consumatore, tutte le componenti tariffarie (non afferenti gli oneri regolati del trasporto, oneri di sistema, imposte e tasse) applicate dal fornitore sul mercato libero.

Le modifiche implementate saranno in particolare quelle riportate in dettaglio in allegato 3 al presente formulario.

Tali modifiche saranno attuate entro il 15 febbraio 2021, tramite una nuova contrattualistica in vigore in relazione ai nuovi clienti e tramite invio delle modifiche contrattuali ai clienti esistenti per iscritto (per i clienti esistenti, Wekiwi osserverà il termine di preavviso di cui all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale di ARERA, comunicando la possibilità del cliente di recedere dal contratto; tuttavia, trattandosi di modifiche di riordino della documentazione contrattuale e comunque migliorative per il consumatore, Wekiwi uniformerà immediatamente il proprio *modus operandi* alle modifiche stesse).

Le modifiche alle condizioni contrattuali individuate in allegato 3 interesseranno dunque tutti i clienti, sia quelli esistenti (ai quali verranno comunicate con le modalità sopra indicate) sia quelli che sottoscriveranno successivamente il contratto.

Inoltre, in attuazione dell'IMPEGNO n. 3, il *wording* delle clausole interessate dalle modifiche individuate in allegato 3 (come nel loro complesso le condizioni contrattuali) sarà ulteriormente verificato e se del caso migliorato, sempre entro il termine del 15 febbraio 2021, all'esito della sottoposizione all'Associazione dei consumatori.

C. Inoltre, dal 15 febbraio 2021, Wekiwi pubblicherà sul proprio sito web:

- le CGF e le CTE in vigore, per un più agevole accesso ed una più diretta verifica da parte dei consumatori;
- un manuale descrittivo dell'offerta di Wekiwi destinato agli intermediari commerciali con cui la Società opera, inclusivo delle modalità esplicative dell'offerta e degli eventuali *script* di vendita da adoperare.

D. In conformità ai principi di cui al punto A. del presente Impegno, Wekiwi si impegna ad indicare con chiarezza (nei limiti imposti dal mezzo di comunicazione e salvo invito a consultare le CTE per tutti i dettagli) l'eventuale presenza di costi di commercializzazione e di altri oneri e/o componenti contrattuali applicati discrezionalmente dal fornitore, nell'ambito del materiale pubblicitario relativo alle promozioni presenti e future basate sul prezzo della fornitura.

A tale riguardo, si specifica che attualmente Wekiwi non conduce campagne promozionali incentrate sul prezzo; in ogni caso, in linea con la prassi decisionale dell'Autorità e alla luce dello spirito di



collaborazione con la medesima (che Wekiwi ha ampiamente dimostrato già da prima dell'avvio del procedimento), la Società si impegna ad indicare nel materiale pubblicitario (*landing pages, brochure, flyer, spot, banner*) delle campagne promozionali presenti e future, nel caso in cui esse siano incentrate sul prezzo della fornitura, tutte le componenti aggiuntive (ad es., costi di commercializzazione) dando di esse evidenza grafica analoga a quella del prezzo della fornitura di energia elettrica o gas.

IMPEGNO n. 2 – messa a disposizione in via sistematica delle fatture di dettaglio

Wekiwi si impegna a migliorare il livello di servizio nei confronti dei clienti, facendo sì che la fattura di dettaglio sia sempre messa a disposizione nell'area riservata del sito *web* wekiwi.it entro 1 settimana dalla data di emissione della fattura stessa.

Rimane ferma la possibilità per il cliente, già prevista, di richiedere in qualsiasi momento la fattura di dettaglio tramite e-mail all'indirizzo *clienti@wekiwi.it* o richiesta inoltrata dall'area riservata, e riceverla entro 48 h dalla richiesta stessa.

L'Impegno sarà attuato entro il 1° gennaio 2021.

IMPEGNO n. 3 – confronto con le Associazioni dei consumatori

Nel solco dell'approccio collaborativo e di apertura al confronto già seguito finora, la Società si impegna a sottoporre annualmente la propria contrattualistica (CGF, CTE e Proposta di fornitura) a un'Associazione dei consumatori (tra quelle rappresentative a livello nazionale di cui all'art. 137 del Codice del Consumo e del relativo Elenco presso il Ministero dello Sviluppo Economico), al fine di acquisire da questa possibili spunti e suggerimenti per i profili di competenza, con particolare riguardo all'applicazione del Codice del Consumo e del Codice di Condotta Commerciale adottato da ARERA.

L'Impegno sarà attuato entro il 15 febbraio 2021 per il primo anno, in modo da assicurare il coordinamento con l'Impegno n. 1 (dunque, la revisione delle condizioni contrattuali di cui all'Impegno n. 1 verrà sottoposta all'Associazione dei consumatori), e poi entro il 30 giugno per gli anni successivi.

IMPEGNO n. 4 - restituzione ai consumatori degli importi relativi all'applicazione degli oneri di adeguamento normativo

Come descritto nella risposta alla richiesta di informazioni del 6 novembre 2020 e nel presente formulario, Wekiwi ha applicato gli oneri di adeguamento normativo solamente in un ristretto arco temporale, nel secondo semestre 2018 e nel 2019. Prima dell'avvio del procedimento, a partire dal 1° luglio 2020, Wekiwi ha inoltre provveduto ad eliminare dalla propria documentazione contrattuale anche la possibilità di applicare tali oneri.



Fermo quanto sopra, Wekiwi si impegna a fornire pieno ristoro alle proprie utenze domestiche e *microbusiness* cui sono stati applicati gli oneri per adeguamento normativo nel suddetto periodo.

In particolare, la Società si impegna, entro 90 giorni dalla conclusione del procedimento con accettazione degli Impegni:

- a) a provvedere alla restituzione automatica dei suddetti oneri in fattura, per tutti i contratti di fornitura che risultano attivi. [omissis]
- b) relativamente ai contratti di fornitura che non risultano attivi, a dare adeguata informazione della possibilità di ottenere la restituzione degli importi pagati per oneri di adeguamento normativo, e delle relative modalità, tramite invio di una comunicazione personalizzata anche ai clienti cessati e pubblicazione di una pagina *web* dedicata, collegata all'*home page* del proprio sito *wekiwi.it* ;
- c) con riferimento al caso b), Wekiwi si impegna poi a restituire gli importi agli aventi diritto entro i successivi 60 giorni dal ricevimento delle richieste.

Come anticipato, gli Impegni saranno implementati da Wekiwi, salvo l'Impegno n. 4, **a prescindere dalla, e senza attendere la, eventuale conclusione del procedimento con accettazione degli Impegni stessi.**

L'Impegno n. 4, che necessita di un'attività preparatoria e di tempi tecnici per rendere operative le restituzioni, sarà implementato da Wekiwi con le tempistiche sopra indicate.

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

[omissis]

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

Si trasmette in allegato 4 alla presente la versione non-confidenziale del presente formulario di presentazione degli Impegni.

Si rimane a disposizione per ogni eventuale chiarimento.

Cordiali saluti



DLA Piper
Studio Legale Tributario Associato

Via della Posta, 7
I - 20123 Milano
T +39 02 80 61 81
F +39 02 80 61 82 01

Via dei Due Macelli, 66
I - 00187 Roma
T +39 06 68 88 01
F +39 06 68 88 02 01

P. IVA e C.F. 12315050158

Avv. Domenico Gullo

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Domenico Gullo', with a horizontal line underneath.

Avv. Matteo Bozzo

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Matteo Bozzo', with a horizontal line underneath.