



*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, e la Parte III, 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 23 novembre 2020, con la quale la società Optima Italia S.p.A. ha presentato, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 8 marzo 2021;

VISTI i propri provvedimenti del 12 gennaio, 30 marzo e 18 maggio 2021, con i quali, ai sensi dell’articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie nonché per la valutazione degli impegni;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Optima Italia S.p.A. (di seguito anche “Optima” o “la Società”) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società opera nel settore della fornitura di energia elettrica e gas naturale. La Società presenta al 31 dicembre 2019 un fatturato di circa 284 milioni di euro¹.
2. Le associazioni di consumatori CODICI e ASSOUTENTI, in qualità di intervenienti.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne le modalità di rappresentazione delle condizioni economiche di fornitura dei servizi di energia elettrica e/o gas nell’ambito delle condizioni contrattuali (CTE e CGF), negli *script* di vendita, nel materiale pubblicitario².
4. Nello specifico il professionista ometteva di indicare nella documentazione contrattuale (CTE) che, nell’ambito della offerta commerciale denominata “Optima Start”, lo “sconto fedeltà” aveva una durata limitata a 12 mesi (come risulta dal Regolamento rinvenibile unicamente sul sito *web*), anche laddove la durata dell’offerta stessa risultava pari a 24 mesi). Peraltro, risultava che il professionista procedesse anche allo storno degli sconti applicati nei primi 12 mesi di fornitura (durata della promozione), ove il consumatore chiedeva di recedere dopo 12 mesi di fornitura, ma prima dei 24 mesi di vincolo contrattuale³.
5. Risultava, poi, che il professionista prevedeva l’addebito dei costi di disattivazione, peraltro di entità indeterminata, nel caso di esercizio del diritto

¹ Fonte: Bilancio Ordinario d’Esercizio chiuso al 31.12.2019 di Optima Italia S.p.A., Registro Imprese, Archivio Ufficiale CCIAA.

² Cfr. risposta alla richiesta di informazioni del 21 aprile 2020 (prot. n. 33989), pervenuta in data 6 maggio 2020 (prot. n. 36849).

³ Con specifico riferimento, ad esempio, alle promozioni dell’offerta *Optima Start* denominate “Sconto fedeltà -25%”, le CTE prevedono: “*Durata offerta commerciale: 24 mesi (nel caso di recesso anticipato eventuali sconti applicati non verranno riconosciuti)*”, mentre soltanto il regolamento relativo alle suddette promozioni (la cui consultazione risulta non agevole data la collocazione, sotto la sezione “Promozioni” in calce al sito *web* aziendale), specifica che lo “sconto fedeltà” è valido per un anno e che “*in caso di disdetta anticipata dei servizi luce/gas, ossia prima di 24 mesi dalla data di attivazione degli stessi, il cliente è tenuto a restituire tutto lo sconto maturato*” (cfr. regolamento sul sito [optimaitalia.com](http://www.optimaitalia.com), all’indirizzo <http://www.optimaitalia.com/promozioni.html>).

di recesso da parte del consumatore, oltre agli oneri connessi alla spedizione delle bollette e allo specifico strumento di pagamento prescelto⁴.

Ad esempio, per quanto concerne gli addebiti previsti in capo al cliente in caso di esercizio del diritto di recesso, nelle Condizioni Generali di Contratto (di seguito anche CGC) è precisato, che: *“in caso di recesso dal Contratto prima del decorso del termine di dodici mesi, decorrente dalla data di attivazione del Servizio, oltre alla decadenza da qualsivoglia beneficio di rateizzo, al Cliente verrà addebitato in fattura, un costo corrispondente a eventuali sconti applicati fino alla data di disattivazione del Servizio, nonché gli oneri di disattivazione”*⁵, oltre ad addebitare *“in un’unica soluzione, il saldo degli importi oggetto di rateizzazione”*⁶.

6. Infine, l’enfasi posta nei messaggi promozionali sul “prezzo bloccato” della componente energia, in assenza della precisazione che gli sconti sono applicabili unicamente per i primi 12 mesi di fornitura, lascia intendere che tale prezzo non subirà variazioni. Infatti, nei messaggi pubblicitari relativi a una delle opzioni dell’offerta *Optima Start* della durata di 24 mesi, si rileva come il professionista enfatizzi la convenienza dell’offerta evidenziando il *“prezzo fisso della materia prima che resterà bloccato e non risentirà dell’andamento del mercato”*, senza precisare che gli sconti verranno applicati soltanto per i primi 12 mesi.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L’iter del procedimento

7. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 8 ottobre 2020 è stato comunicato al professionista l’avvio del procedimento istruttorio n. PS11854. In tale sede veniva ipotizzata la scorrettezza della pratica caratterizzata da profili di ingannevolezza e/o omissività, in quanto la mancanza di una informativa completa e trasparente nelle CTE dell’entità di tutti gli oneri applicati dal professionista e l’omessa indicazione del termine entro il quale, in caso di recesso, il cliente perde i benefici erogati, sottoforma di *bonus/sconti*, avrebbero potuto configurare una pratica commerciale scorretta,

⁴ Cfr. art. 7.1 CGF.

⁵ Cfr. all’art. 7.3 delle CGC (all. 3 alla risposta del professionista alla richiesta di informazioni, cit.).

⁶ Cfr. all’art. 3.6 delle CGC (all. 3 alla risposta del professionista alla richiesta di informazioni, cit.).

in violazione degli articoli 20, 21, 22, , nonché caratterizzata da profili di aggressività in violazione degli artt. 24, 25 e 62 del Codice del Consumo.

8. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni e relativa documentazione in ordine alle fattispecie contestate.

9. In data 19 ottobre e 2 novembre 2020 è stato, rispettivamente, comunicato l'accoglimento delle istanze di partecipazione delle associazioni di consumatori CODICI e Assoutenti, presentate in data 14 e 22 ottobre 2020.

10. Il professionista ha fornito le informazioni richieste in data 30 novembre 2020.

11. In data 17 novembre 2020 e 10 febbraio 2021, la società Optima è stata sentita in audizione.

12. In data 16 novembre 2020, Optima ha formulato una proposta di impegni, volta a rimuovere i profili di criticità delle condotte oggetto di contestazione, da ultimo presentata nella versione consolidata in data 8 marzo 2021.

13. In data 12 gennaio, 30 marzo e 18 maggio 2021, sono state disposte le proroghe del termine di conclusione del procedimento, comunicate alle parti, rispettivamente, in data 12 gennaio, 31 marzo e 20 maggio 2021.

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

15. In data 6 aprile 2021, il professionista ha depositato una memoria conclusiva.

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

17. In data 23 giugno 2021, è pervenuto il parere dell'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

18. 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.

19. Con nota pervenuta in data 8 marzo 2021, il professionista ha presentato la versione definitiva della proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento.

20. In particolare, gli impegni formulati nell’ambito di tale proposta, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento, – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono:

Impegno 1

Con riferimento alle Condizioni Generali di Fornitura (“CGF”), Optima si impegna a modificarle in relazione a tutte le offerte presenti e future destinate a clienti domestici e microimprese, al fine di informare con maggiore puntualità il consumatore degli altri costi dovuti in ragione del contratto e non indicati nelle CTE, poiché ribaltati da Optima su altri operatori (distributore, gestore servizi postali, ecc.). Inoltre il professionista si impegna a inserire una sezione informativa riguardante tali costi sul sito aziendale, dandone idonea comunicazione al Cliente tramite apposita nota nel frontespizio della prima bolletta utile, nonché a eliminare gli altri costi amministrativi mai applicati da Optima.

Impegno 2

In relazione al vincolo di durata, Optima si impegna a modificare la modulistica contrattuale, con particolare riferimento alla clausola relativa al predetto vincolo di 12/24 mesi e alla relativa informativa sulle conseguenze in caso di recesso anticipato. In particolare, il professionista si impegna a mantenere pubblicati, in una specifica sezione del sito, i regolamenti sulle promozioni vigenti, nonché ad allegarli alla modulistica di adesione in fase di stipula del contratto.

Impegno 3

Con riferimento alle comunicazioni commerciali, Optima si impegna ad aggiornarle dando maggior risalto alle condizioni limitative delle offerte, con specifica attenzione a quelle relative al vincolo di durata contrattuale e alle conseguenze in caso di recesso anticipato. In particolare, nel caso delle offerte a consumo, il professionista si impegna a presentare ogni componente di costo del prezzo relativo alla *commodity* con la stessa evidenza grafica, ivi incluso il contributo di commercializzazione e qualsivoglia altro contributo applicato discrezionalmente dalla Società.

Impegno 4

Per quanto concerne le condizioni di recesso, Optima si impegna al recupero degli sconti in caso di recesso anticipato nel seguente modo: qualora la cessazione si verifichi entro i 12 mesi dall’attivazione, Optima recupererà soltanto gli sconti maturati fino a quel momento; mentre qualora la cessazione avvenga dal 13° mese in poi, Optima recupererà solo gli eventuali sconti

maturati durante la seconda annualità.

Impegno 5

Con riferimento all'impegno restitutorio, Optima si impegna a garantire il ristoro economico dei clienti che, attivati a partire dal 1° gennaio 2018, possano essersi trovati a restituire sconti maturati in virtù di promozioni relative ai primi 12 mesi di fornitura in conseguenza di recesso dal contratto comunicato tra il 13° ed il 24° mese di fornitura pur avendo un vincolo contrattuale di 24 mesi.

21. Il professionista ha fatto altresì presente che sarà data attuazione agli impegni descritti entro 30 o 60 giorni dall'accettazione, secondo i diversi tempi di adeguamento del sito aziendale e/o del materiale promozionale e pubblicitario.

22. La Società ha allegato alla proposta di impegni le bozze dei contratti, degli *script* e delle pagine del sito *internet*, che riflettono e rispettano le misure proposte (vedi Figura 1)⁷.

Figura 1



OPTIMA

PASSA A
**OPTIMA
START**
PER **LUCE
E GAS**

✓ Sconto **100%** sul costo di attivazione

✓ Sconto Fedeltà **X%** sulla materia prima Luce e Gas,
pari a **X,XX Kw/h**, oltre **X,XX €**
a titolo di contributo di commercializzazione

Visita il sito www.optimaitalia.com
per essere sempre informato su
eventuali aggiornamenti intervenuti

⁷ Cfr. in particolare l'All. 6 al formulario impegni contenente una bozza della pagina del sito *Internet* relativa alle promozioni in linea con gli impegni proposti, pervenuto un data 19 marzo 2021, prot. n. 30837.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

23. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *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.

24. Con parere pervenuto in data 5 maggio 2021, 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. In particolare, nel parere è stato rilevato che la condotta oggetto del procedimento si è svolta tramite il sito *web* aziendale utilizzato dalla società Optima Italia per pubblicizzare le proprie offerte commerciali *online*, nonché tramite il *teleselling*.

25. Pertanto, nel suo parere, l'Autorità ha ritenuto che *“nel caso di specie, il teleselling e Internet siano strumenti idonei a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale”* in esame.

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

26. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di energia elettrica e gas, in data 8 aprile 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA), ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lettera *a*), del D. Lgs. n. 21/2014.

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

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

29. Con parere pervenuto in data 23 giugno 2021, la suddetta Autorità ha preliminarmente rappresentato le disposizioni regolatorie di interesse generale per la valutazione degli impegni attinenti, per quanto riguarda il caso di specie: a) agli obblighi informativi nella fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura;

b) all'applicazione di penali in caso di recesso.

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

Il Codice di condotta commerciale

30. Con riguardo alla regolazione di settore interessata, l'ARERA ha estesamente richiamato le previsioni del “*Codice di Condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali*”⁸, che rappresenta una specificazione settoriale della normativa generale in tema di tutela dei consumatori, adottato con l'obiettivo generale di prevenire condotte pregiudizievoli per i clienti finali (inclusi i clienti non domestici di piccole dimensioni) nel momento in cui ricevono offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero.

Gli obblighi in capo ai venditori riguardano la fase precontrattuale e specifici aspetti della fase contrattuale, nell'ambito del rapporto che intercorre tra le parti in seguito alla stipula del contratto. Il Codice di Condotta commerciale, di cui si richiamano di seguito, in estrema sintesi le principali disposizioni, 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)

31. 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. 5⁹.

⁸ Cfr. all'allegato A della deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM come modificato ed integrato dalla deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/COM (di seguito: 426/2020/R/COM), le cui previsioni entreranno in vigore a partire dal 1° luglio 2021 (ad eccezione delle innovazioni in materia di variazioni unilaterali ed evoluzioni automatiche di cui agli artt. 13 e 14 che saranno efficaci a partire dall'1° ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 97/2021/R/COM).

⁹ 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

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 finali¹⁰.

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

I corrispettivi fatturati ai clienti finali devono trovare specifico e adeguato riscontro all'interno delle Condizioni generali di fornitura o nelle Condizioni tecnico economiche dell'offerta e, nel caso di clienti domestici, tali voci devono essere riepilogate e correttamente inquadrare nella Scheda di confrontabilità¹¹.

Il Codice di Condotta commerciale vigente disciplina anche, all'art. 13, i termini e le modalità di preavviso per la comunicazione, in forma scritta, di eventuali variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali da parte del venditore, con un preavviso non inferiore a 3 mesi¹².

Il nuovo testo (vigente dal 1° luglio 2021)

32. 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

impegnata sono indicati in euro per kW/anno; i corrispettivi unitari dovuti per eventuali prelievi di energia reattiva sono indicati in euro per kvarh.

¹⁰ 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.

¹¹ 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.

¹² Tale comunicazione non è dovuta esclusivamente in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico; in questo caso il cliente finale è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

dovuti dai clienti finali per la prestazione del servizio nel loro valore unitario al lordo delle perdite di rete, specificando inoltre che i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica o di gas naturale debbano essere indicati esclusivamente in €/kWh o €/Smc mentre i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati esclusivamente in €/POD/anno o €/PdR/anno, quelli in proporzione alla potenza impegnata esclusivamente in €/kW mentre quelli per eventuali prelievi di energia reattiva esclusivamente in €/kvarh.

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

Inoltre, dal 1° luglio 2021, il venditore assolve gli obblighi informativi preliminari alla sottoscrizione del contratto, fornendo al cliente finale, in occasione della proposta e in ogni caso prima della conclusione del contratto di fornitura, la Scheda sintetica (di cui all'Allegato 4 al nuovo testo)¹³.

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

La regolazione in materia di recesso

33. 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 dimensione¹⁴.

¹³ 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.

¹⁴ 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 previgente 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,

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 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. 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

34. ARERA ha svolto alcune considerazioni sulla proposta di impegni oggetto del parere, dando conto, peraltro, anche della compatibilità della proposta stessa con gli impegni già approvati da parte della predetta Autorità¹⁵.

35. In generale, ARERA ha ritenuto che gli impegni presentati dal professionista non risultino incompatibili con la disciplina di settore – fermo restando l’obbligo, per la società di vendita, di rispettare le richiamate previsioni del Codice di condotta commerciale che entreranno in vigore a far data dal 1° luglio 2021 e in particolare le disposizioni vigenti inerenti al recesso contrattuale.

36. Nello specifico, con riferimento all’impegno *sub 1)*, relativo alla maggiore informativa ai clienti riguardo ai costi di servizio ribaltati da Optima su altri operatori, ARERA ha osservato che la comunicazione in bolletta inerente all’esistenza di una sezione informativa sul sito della Società, pur costituendo una misura da valutare positivamente, in quanto indirizzata a consentire una maggiore informazione al cliente finale, “*non supera il gap informativo dei soggetti che non hanno la possibilità di accedere agli strumenti informatici*”.

37. Per quanto riguarda poi gli oneri amministrativi che il professionista si impegna a eliminare in base all’impegno *sub 1)*, la suddetta Autorità ha precisato che l’eliminazione dei “costi amministrativi” appare una misura positiva per il cliente finale, “*ferma restando la facoltà del Professionista di*

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.

¹⁵ Cfr. deliberazione ARERA n. 254/2019/S/COM, del 25 giugno 2019, relativa alla “*Approvazione della proposta di impegni presentata da Optima Italia s.p.a. e chiusura del relativo procedimento sanzionatorio*”, con la quale è stato chiuso con impegni un procedimento sanzionatorio relativo agli oneri di postalizzazione.

stabilire corrispettivi a carico del cliente finale afferenti alla spesa per la materia prima energia/materia gas naturale, gli stessi devono essere comunicati nel rispetto degli obblighi di trasparenza” di cui ai richiamati artt. 5 e 10 del Codice di Condotta commerciale.

38. Con riferimento alle modalità di applicazione dello sconto promozionale, connesso al rispetto di un vincolo di durata, l'ARERA ha espresso alcune perplessità circa la possibilità per il professionista di recuperare lo sconto applicato, in caso di recesso anticipato da parte del cliente, ribadendo al riguardo che la richiamata disciplina in materia di recesso prevede espressamente che il diritto di recesso, esercitato nel termine di preavviso previsto dalla regolazione, non possa essere sottoposto a penali né a spese comunque denominate e che eventuali clausole in tal senso devono considerarsi non apposte¹⁶.

39. Con riguardo all'impegno *sub 4)* relativo allo storno degli sconti maturati nella prima o nella seconda annualità, a favore dei clienti attivati nel periodo gennaio 2018-aprile 2020, che hanno esercitato il diritto di recesso anticipato nel secondo anno di fornitura e ai quali sono stati stornati gli sconti maturati nel primo anno, l'ARERA ha evidenziato che l'impegno, seppure finalizzato a eliminare la violazione regolatoria in materia, fa riferimento solo a un periodo temporale limitato, mentre il ristoro dovrebbe interessare tutti i casi in cui il recesso sia stato comunicato nel rispetto del termine di preavviso stabilito dalla regolazione.

40. L'ARERA ha fatto presente, infine, che non si ravvisano incompatibilità con gli impegni, allo stato al vaglio degli uffici, presentati dallo stesso Professionista nell'ambito del richiamato procedimento sanzionatorio.

VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

41. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio dell'8 ottobre 2020, atteso che le misure risultano idonee a rimuovere i possibili profili di scorrettezza delineati in sede di avvio e, altresì, a ristorare gli effetti pregiudizievoli della pratica contestata.

42. Sulla base della documentazione agli atti del procedimento, non risultano

¹⁶ Cfr. art. 6.5 della deliberazione 302/2016/R/COM, come da ultimo modificata dalla deliberazione 783 /2017/R/COM, che disciplina le modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura.

evidenze tali da far ritenere, allo stato, che le condotte relative alla previsione di oneri connessi alla spedizione delle fatture e alle modalità di pagamento delle stesse costituiscano violazioni dell'art. 62 del Codice del Consumo.

43. Nel merito delle misure proposte da Optima – volte a integrare la modulistica contrattuale (CGF) in ordine ai costi ribaltati da Optima su altri operatori (distributore, gestore servizi postali, ecc.) e non indicati nelle CTE e ad eliminare gli altri costi amministrativi – nelle modalità previste con l'impegno *sub 1*), si osserva che le stesse appaiono idonee a sanare le omissioni informative riscontrate in sede di avvio, in quanto forniscono alla clientela un chiarimento in ordine ai costi dei servizi prestati da Optima e quelli dovuti ad altri soggetti.

44. Di particolare rilievo appaiono le misure proposte da Optima Italia per rendere più agevole al consumatore la comprensione degli effettivi costi dell'energia e in particolare l'entità degli oneri di commercializzazione – che nelle comunicazioni commerciali (via Internet o altri mezzi di diffusione delle offerte commerciali) basate sul prezzo della materia prima¹⁷ verranno indicati con la stessa evidenza grafica del costo della componente energia – già in fase precontrattuale, favorendo in tal modo una scelta consapevole dell'offerta più adatta e conveniente alle esigenze del consumatore stesso. Tali misure appaiono, infatti, in grado di ridurre significativamente l'asimmetria informativa che caratterizza tuttora il mercato libero dell'energia in grado di assicurare non solo condizioni di offerta chiare e pienamente comprensibili ma anche stimolare un corretto confronto competitivo necessario per lo sviluppo di un mercato pienamente concorrenziale.

45. Con riferimento alla durata del vincolo contrattuale e delle relative promozioni, gli impegni appaiono idonei a rimuovere il profilo di violazione contestato, in quanto forniscono alla clientela le corrette indicazioni sui costi e sulle limitazioni di durata delle promozioni, nonché sui criteri di storno degli sconti applicati in promozione. In particolare, le precisazioni sulle condizioni di recesso, a fronte di un vincolo contrattuale (24 mesi), appaiono idonee a ripristinare gli interessi informativi della clientela, laddove in passato si sia generata confusione sulle modalità di storno degli sconti praticati, ripristinando i diritti di recesso dei consumatori che sono stati incisi dalle condotte contestate in avvio.

46. Infatti, nel caso di una promozione biennale, ove il cliente receda anticipatamente, Optima si è impegnata a recuperare esclusivamente lo sconto

¹⁷ Cfr. allegato 6 a integrazione degli impegni, del 19 marzo 2021 (prot. n. 30837).

praticato nel corso dell'anno di fornitura.

Lo storno dello sconto a fronte del recesso anticipato rappresenta dunque il recupero di uno "sconto fedeltà". Pertanto, nel momento in cui l'opportunità di ottenere uno sconto si rinnova per il secondo anno, lo storno dello sconto ottenuto esclusivamente durante la seconda annualità non si configura come una penale per recesso anticipato, bensì come il pagamento del prezzo pieno dell'energia, in considerazione del venir meno della condizione di fidelizzazione, chiaramente prevista dal contratto.

47. Quindi, sulla base dell'impegno proposto, anche nel caso di offerte con vincolo contrattuale biennale, il cliente potrà continuare a beneficiare dello sconto promozionale e, ove intenda recedere anticipatamente nel corso del secondo anno di fornitura, non perderà i benefici dello sconto applicato dal professionista durante il primo anno. In altri termini, le condizioni di fidelizzazione proposte da Optima appaiono garantire la libertà di scelta dei consumatori, ai quali viene proposto un prolungamento della promozione senza il rischio che lo storno degli sconti maturati nei primi 12 mesi possa costituire una forma di penale per il recesso.

48. Le ulteriori misure proposte dal professionista circa le modalità di ristoro a favore dei clienti interessati dallo storno degli sconti maturati nel primo anno di contratto, appaiono congrue sotto il profilo delle tempistiche, dell'entità e dell'efficacia, in quanto prevedono la possibilità di raggiungere quei clienti lesi dalle condotte contestate che non risultano più in fornitura con il professionista.

49. Va rilevato, infine, che l'ARERA ha espresso un giudizio di sostanziale conformità delle misure complessivamente assunte dal professionista alla regolazione settoriale, fermo restando, come sopra esposto, l'obbligo della società di vendita, di uniformarsi alle nuove disposizioni del Codice di Condotta commerciale che entreranno in vigore a far data dal 1° luglio 2021.

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

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

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Optima Italia 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 dalla stessa società proposti in data 8 marzo 2021, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

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

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

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

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

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

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

ALLEGATO 1

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS11854 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 8 ottobre 2020 e avente ad oggetto le pratiche in materia di informativa resa ai consumatori sui costi e sulla convenienza delle offerte proposte da Optima Italia S.p.A., lo stesso professionista Optima Italia S.p.A., 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: