



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 aprile 2022;

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;

VISTI i propri provvedimenti del 19 ottobre 2021 e dell'11 gennaio 2022, con ciascuno dei quali, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta una proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTO il proprio provvedimento del 22 febbraio 2022, con il quale, prendendo atto della richiesta avanzata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito anche ARERA) in relazione al rilascio del proprio parere sul caso, è stata disposta una ulteriore proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Bluenergy Group S.p.A. (di seguito, anche “Bluenergy”), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo, opera nel settore della fornitura di energia elettrica e gas naturale. Il bilancio della società, relativo all’esercizio chiuso al 30 giugno 2021, presenta ricavi pari a circa 389 milioni di euro.

2. L’associazione dei consumatori CO.DI.CI. Onlus.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne le condotte poste in essere da Bluenergy fin dal 2019-2020, relativamente alla fornitura di offerte commerciali di servizi di fornitura di energia elettrica e gas erogati dallo stesso sul mercato libero, consistenti nella:

a) mancanza di un’informativa completa circa le condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, riguardanti specificamente l’omessa e/o confusoria indicazione, sia nella documentazione contrattuale, sia nel materiale pubblicitario, degli oneri di commercializzazione connessi ai servizi di fornitura di energia elettrica e di gas naturale, quali ad esempio, gli oneri PCV, QVD e CCR previsti dal Professionista, la cui entità è definita mediante il rinvio alle delibere ARERA, nonché la previsione di ulteriori oneri di gestione commerciale e/o amministrativa a fronte dello svolgimento di attività non meglio specificate;

b) modalità di comunicazione delle modifiche unilaterali delle condizioni economiche contrattuali, anche mediante avviso in bolletta, anziché con separata comunicazione;

c) assenza di specificazioni circa l’esistenza di eventuali limiti e/o condizioni di applicabilità dei *bonus* e/o sconti previsti nell’ambito delle offerte commerciali proposte dal professionista.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. Sulla base delle denunce dei consumatori¹, inerenti alle condotte sopra descritte, in data 22 luglio 2021 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS11888 per possibile violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo ed è stata contestualmente formulata al professionista, una richiesta di informazioni e relativa documentazione in ordine alle fattispecie contestate, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame.

5. In data 10 agosto 2021 è pervenuta una prima memoria difensiva del professionista, unitamente alle informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento².

6. In data 6 settembre 2021, Bluenergy ha formulato una proposta di impegni, da ultimo presentata nella versione definitiva e consolidata in data 1° ottobre 2021. In data 16 settembre 2021, si è svolta l'audizione dei rappresentanti della Società.

7. Il 24 settembre 2021 è giunta, da parte dell'associazione di consumatori CO.DI.CI. Onlus, un'istanza di partecipazione al procedimento istruttorio³, l'accoglimento della quale è stato comunicato alle parti il 6 ottobre successivo⁴.

8. In data 17 novembre 2021, è stato comunicato alla società il rigetto della proposta di impegni, come dalla stessa formulata ed integrata, deliberato dall'Autorità in data 16 novembre 2021.

8. Bluenergy ha avuto accesso al fascicolo ed estratto la documentazione ivi contenuta in data 11 agosto e 24 dicembre 2021.

9. In data 15 dicembre 2021 è stata comunicata alle parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento⁵ e in data 1° febbraio 2022 è pervenuta la memoria finale di Bluenergy⁶.

10. In data 1° febbraio 2022 sono stati richiesti i pareri ai sensi dell'art. 27, comma 1-*bis*, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive

¹ Cfr. segnalazioni del 13 maggio 2020 (prot. n. 38647), del 3 agosto e 21 ottobre 2020 (prot. nn. 61125-77819), del 7 settembre (prot. n. 67184), 16 e 22-23 ottobre (prot. nn. 76760-78232-78674), 27 novembre 2021 (prot. n. 88200), 7 gennaio (prot. n. 10668), 8 febbraio 2021 (prot. n. 19098).

² Memoria difensiva dei Bluenergy, prot. 65349/2021.

³ Prot. 73594/2021.

⁴ Prot. 76122-76123/2021.

⁵ Prot. n. 93193-93194/2021.

⁶ Prot. n. 16401/2022.

modificazioni, all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni⁷ (di seguito anche AGCOM) e all’ARERA⁸ - la quale ha richiesto in data 10 febbraio 2022 una proroga di 45 giorni del termine per il rilascio del proprio parere, che è stata accolta limitatamente a un periodo di 30 giorni. I pareri sono pervenuti rispettivamente in data 3 marzo 2022⁹ e 30 marzo 2022¹⁰.

2) Le evidenze acquisite

11. Sulla base delle evidenze acquisite nel corso dell’istruttoria, relative alle segnalazioni dei consumatori¹¹, nonché alle informazioni fornite dal Professionista¹², è emerso quanto segue avuto riguardo alle offerte per la fornitura di elettricità e gas promosse dal professionista a partire dal 2019 e fino al 2021: in particolare, si tratta dell’offerta denominata “*Dinamico Casa*” commercializzata nel 2019 per la fornitura di elettricità e gas, dell’offerta denominata “*Deciso Casa Green*” per la fornitura di gas, commercializzata nel 2020, nonché delle offerte denominate “*Relax*” e “*Jump*”, per la fornitura di elettricità e gas, commercializzate a partire dal 2021 e tuttora disponibili sul sito della Società.

La condotta sub a): La mancanza di un’informativa completa circa le condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale

12. Le modalità di rappresentazione delle componenti della spesa per energia, con riferimento sia alla documentazione contrattuale (ovvero le Condizioni Tecnico Economiche -CTE- e le Condizioni Generali di Contratto -CGC) che al materiale promozionale utilizzato dalla Società per la promozione e vendita di servizi di fornitura di energia elettrica e gas naturale, presentavano numerosi profili di incompletezza e imprecisione.

13. In primo luogo, nel caso delle offerte per la fornitura di gas naturale - come ad esempio nell’offerta “*Deciso Casa Green*” commercializzata già nel 2020¹³- gli oneri di commercializzazione non venivano indicati e quantificati, bensì riferiti meramente alle componenti “*CCR, QTint, QTPSV e quota fissa*

⁷ Prot. n. 16656/2022.

⁸ Prot. n. 16665/2022.

⁹ Prot. n. 24258/2022.

¹⁰ Prot. n. 30871/2022.

¹¹ Cfr. segnalazioni citate (vedi *supra*).

¹² Prot. 65349/2021.

¹³ Cfr. allegato alla segnalazione prot. 61125/2020, cit., in cui sono riportate le condizioni economiche applicate per l’offerta *Deciso Casa Green*, commercializzata già nel 2020.

della QVD, stabilite nel TIVG e aggiornate periodicamente da ARERA” per il mercato tutelato (enfasi aggiunta).

14. Lo stesso dicasi con riferimento alle offerte proposte più recentemente dal professionista, in quanto le CTE relative alla fornitura di elettricità commercializzate nel corso del 2021¹⁴ - quali ad esempio, nell’offerta *Relax Gas Casa* e *Relax Luce Casa* (Figura 1) e nell’offerta *Jump* dell’estate 2021¹⁵ - era prevista “la componente PCV, come stabilita nel TIV e pubblicata e aggiornata periodicamente dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it/it/dati/condec.htm)” (enfasi aggiunta).

Figura 1 – Estratto delle CTE offerta “Relax Casa Luce” sottoscrivibile fino al 15/8/2021¹⁶

BLUENERGY Numero verde 800 087 587 • clienti@bluenergygroup.it • www.bluenergygroup.it
Allegato Condizioni economiche - usi domestici

Relax casa OFFERTA LUCE + SCONTO di 45 € + SCONTO 10% dal 13° mese

L’offerta che ti permette di **bloccare fino al 31/12/2022** la componente energia del prezzo dell’elettricità e di non risentire degli eventuali rincari della materia prima
Sottoscrivibile fino al 15/8/2021

+SCONTO 1 € per ogni bolletta on-line
+SCONTO 1 € per ogni bolletta domiciliata

Relax casa monoraria	Relax casa bioraria	
Prezzo monorario (fascia unica)	Prezzo biorario (prezzo differenziato per fasce) ¹	
0,09945 €/kWh	0,10572 €/kWh	0,09635 €/kWh
tutte le ore (F0)	dalle 8.00 alle 19.00 dal Lun al Ven (F1)	dalle 19.00 alle 8.00 dal Lun al Ven Sab, Dom e festivi (F23)

Le condizioni e i termini di cui al presente documento prevalgono sulle previsioni di cui alle Condizioni Generali del Contratto, ove discordanti

Per la somministrazione di energia elettrica vengono fatturati al Cliente i corrispettivi relativi alla Spesa per materia energia e alla Spesa per trasporto, gestione contatore e oneri di sistema, di seguito dettagliati

La Spesa per materia energia comprende:

- la componente energia, per i valori sopra riportati (con l’aggiunta delle perdite di rete ex TIV e TIS: FO: 0.10959 €/kWh; F1: 0.11650 €/kWh; F23: 0.10618 €/kWh);
- la componente PCV, come stabilita nel TIV e pubblicata e aggiornata periodicamente dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it/it/dati/condec.htm);
- un corrispettivo per la commercializzazione al dettaglio, pari a 0,015 €/kWh;
- un corrispettivo a remunerazione degli oneri di gestione delle operazioni sul mercato all’ingrosso, pari a 19,20 €/anno per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata, applicato limitatamente ai primi 4,5 kW di potenza contrattualmente impegnata;
- i corrispettivi a copertura dei costi per il servizio di dispacciamento di cui alla delibera ARERA 111/06 e ss.mm.ii., applicati anche alle perdite di rete;
- la componente di dispacciamento a restituzione del differenziale relativo all’attività di commercializzazione (DISPar);
- un onere di Gestione Tecnico-Administrativa pari a 17,52 €/anno.

Nel caso in cui il Cliente mantenga attiva la presente offerta per 12 mesi Bluenergy Saranno fatturati al Cliente ulteriori oneri, corrispettivi, componenti tariffarie, e/o maggiorazioni eventualmente introdotti dalle competenti autorità con riferimento alla fornitura di energia elettrica, anche - ma non esclusivamente - in sostituzione di altri precedentemente previsti dalla normativa di settore.

L’offerta prevede uno sconto di 1,00 € per ogni bolletta emessa in formato elettronico (avviso mediante email della disponibilità della bolletta in formato PDF, presso l’area riservata del sito www.bluenergygroup.it), e uno sconto di 1,00 € per ogni bolletta il cui pagamento avviene mediante domiciliazione su conto corrente bancario o postale.

Il Cliente dichiara di essere stato informato degli effetti del passaggio al mercato libero e che tra le offerte commerciali di Bluenergy sono comprese le offerte PLACET a prezzo fisso e a prezzo variabile (offerte di mercato libero che prevedono condizioni contrattuali standard e una struttura di prezzo definita dall’Autorità). Con riferimento a ciò, il Cliente dichiara di accettare le condizioni economiche del mercato libero qui descritte e relative alla somministrazione di energia elettrica.

15. Analogamente per la fornitura di gas naturale, - come evidenziato nella Figura 2 seguente - le CTE relative alle offerte proposte dal professionista nel

¹⁴ Cfr. CTE relative all’offerta “Relax Casa Luce”, allegato 6b alla risposta del Professionista del 10 agosto 2021 (prot. 65349).

¹⁵ Quest’ultima commercializzata esclusivamente tramite sottoscrizione online sul sito della Società; cfr. CTE per le offerte Relax e Jump ai clienti domestici allegata alla risposta alla richiesta di informazioni di Bluenergy del 10 agosto 2021, cit..

¹⁶ Cfr. CTE relative all’offerta Relax Luce Casa, allegato 4 alla risposta del professionista del 10 agosto 2021, cit..

2021¹⁷, prevedevano “*le componenti CCR, QTint, QTPSV e QVD (quest’ultima solo quota fissa), come stabilite nel TIVG e pubblicate e aggiornate periodicamente dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it/it/dati/condec.htm)*” (enfasi aggiunta).

Figura 2 -- Estratto delle CTE offerta “Relax Casa Gas” sottoscrivibile fino al 15/8/2021

BLUENERGY Numero verde 800 087 587 • clienti@blueenergygroup.it • www.blueenergygroup.it
Allegato Condizioni economiche - usi domestici

Relax casa OFFERTA GAS + SCONTO di 45 €
+ SCONTO 10% dal 13° mese

L'offerta che ti permette di **bloccare fino al 30/9/2022** la componente energia del prezzo del gas e di non risentire degli eventuali rincari della materia prima
Sottoscrivibile fino al 15/8/2021

Relax casa
Prezzo componente energia
0,3418 €/Smc

+SCONTO 1 € per ogni bolletta on-line
+SCONTO 1 € per ogni bolletta domiciliata

Le condizioni e i termini di cui al presente documento prevalgono sulle previsioni di cui alle Condizioni Generali del Contratto, ove discordanti

Per la somministrazione di gas naturale vengono fatturati al Cliente i corrispettivi relativi alla Spesa per materia gas naturale e alla Spesa per trasporto, gestione contatore e oneri di sistema, di seguito dettagliati

La Spesa per materia gas naturale comprende:

- la componente energia, per il valore sopra riportato, fisso e immutabile fino al 30/9/2022 (riferito ad un gas naturale con PCS-Potere Calorifico Superiore pari a 0,038520 GJ/Smc, pertanto da adeguare in diretta proporzione ai valori di PCS approvati dall'ARERA);
- un contributo per acquisto all'ingrosso pari a 0,035 €/Smc;
- un canone fisso a carico del cliente pari a 84,68 €/anno;
- le componenti CCR, QT_{int}, QT_{PSV} e QVD (quest'ultima solo quota fissa), come stabilite nel TIVG e pubblicate e aggiornate periodicamente dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it/it/dati/condec.htm);
- un corrispettivo per la commercializzazione al dettaglio, pari a 0,010 €/Smc;
- un onere di Gestione Tecnico-Amministrativa pari a 17,52 €/anno.

In sede di fatturazione, taluni corrispettivi e componenti di cui sopra verranno applicati ai volumi con riferimento al potere calorifico superiore convenzionale "P" (PCS) relativo all'impianto di distribuzione cui è connesso il PDR (Punto di Ricesegna), secondo le disposizioni del TIVG. I volumi di gas naturale prelevati ai gruppi di misura non dotati di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard verranno adeguati mediante l'applicazione del coefficiente di correzione dei volumi misurati per il gas "C", secondo le disposizioni del TIVG.

Il Cliente dichiara di essere stato informato degli effetti del passaggio al mercato libero e che tra le offerte commerciali di Bluenergy sono comprese le offerte PLACET a prezzo fisso e a prezzo variabile (offerte di mercato libero che prevedono condizioni contrattuali standard e una struttura a prezzo definita dall'Autorità). Con riferimento a ciò, il Cliente dichiara di

16. Inoltre, come evidenziato nella seguente Figura 3, relativa alle CTE dell'offerta “Dinamico Casa” - commercializzata già nell'ottobre 2019, per la fornitura di energia elettrica¹⁸ - risulta che la “Spesa per la materia energia” comprendeva, oltre alla componente energia e ai costi regolati, anche una serie di altri oneri quali: i) “un corrispettivo per la commercializzazione al dettaglio, pari a 6,00 €/mese e 0,004 €/kWh”; ii) “un corrispettivo a remunerazione degli oneri di gestione delle operazioni sul mercato all'ingrosso, pari a 1,54€/mese per ogni kW di potenza impegnata, applicato limitatamente ai primi 4, 5 kW di potenza impegnata”; iii) “un onere di Gestione Tecnico-Amministrativa, pari a 0,048 €/giorno” (enfasi aggiunta),

¹⁷ Cfr. CTE relative all'offerta Relax Gas Casa, allegato 4 alla risposta del professionista del 10 agosto 2021, cit..

¹⁸ Cfr. allegato 15 alla segnalazione del 22 ottobre 2020, prot. n. 78232.

referibili nel complesso alle attività di acquisto all'ingrosso, commercializzazione e vendita. Inoltre non risultava alcuna specifica descrizione circa i distinti ed effettivi servizi distintamente resi dal professionista, a giustificazione dell'applicazione di ciascuno di tali oneri.

Figura 3 – Estratto delle CTE offerta “Dinamico Casa”

BLUENERGY
Energia per crescere

Numero verde 800 087 587 • clienti@bluenergygroup.it • www.bluenergygroup.it
Allegato Condizioni economiche - usi domestici

Dinamico casa OFFERTA LUCE

Prezzo sempre allineato al mercato

L'offerta che ti permette di avere un prezzo sempre allineato al mercato in funzione dell'andamento della Borsa Elettrica (PUN)
Valida fino al 14/10/2019

+SCONTO 1 € per ogni bolletta on-line
+SCONTO 1 € per ogni bolletta domiciliata

Dinamico casa monoraria	Dinamico casa bioraria	
Prezzo monorario (fascia unica)	Prezzo biorario (prezzo differenziato per fasce)	
0,04954 €/kWh	0,05154 €/kWh	0,04865 €/kWh
tutte le ore (F0)	dalle 8.00 alle 19.00 dal Lun al Ven (F1)	dalle 19.00 alle 8.00 dal Lun al Ven Sab, Dom e festivi (F23)

Le condizioni e i termini di cui al presente documento prevalgono sulle previsioni di cui alle Condizioni Generali del Contratto, ove discordanti

Per la somministrazione di energia elettrica vengono fatturati al Cliente i corrispettivi relativi alla Spesa per materia energia e alla Spesa per trasporto, gestione contatore e oneri di sistema, di seguito dettagliati

La Spesa per materia energia comprende:

- la componente energia¹, per i valori sopra riportati, indicizzata al parametro PUN¹;
- le perdite di rete, secondo quanto definito dal TIV e dal TIS;
- un corrispettivo per la commercializzazione al dettaglio, pari a 6,00 €/mese e 0,004 €/kWh;
- un corrispettivo a remunerazione degli oneri di gestione delle operazioni sul mercato all'ingrosso, pari a 1,54 €/mese per ogni kW di potenza impegnata, applicato limitatamente ai primi 4,5 kW di potenza impegnata;
- il corrispettivo a copertura dei costi per il servizio di dispacciamento di cui alla delibera ARERA 11/106 e ss.mm.ii., applicati anche alle perdite di rete;
- la componente di dispacciamento a restituzione del differenziale relativo all'attività di commercializzazione (DISP)²;
- un onere di Gestione Tecnico-Amministrativa pari a 0,048 €/giorno.

La Spesa per materia energia rappresenta il 61,3% della spesa annua al netto delle imposte per un cliente tipo³.

Il Cliente dichiara di essere stato informato degli effetti del passaggio al mercato libero e che tra le offerte commerciali di Bluenergy sono comprese le offerte PLACET a prezzo fisso e a prezzo variabile (offerte di mercato libero che prevedono condizioni contrattuali standard e una struttura di prezzo definita dall'Autorità). Con riferimento a ciò, il Cliente dichiara di accettare le condizioni economiche del mercato libero qui descritte e relative alla somministrazione di energia elettrica.

In conformità col regime fiscale vigente, il Cliente è tenuto a corrispondere le imposte di cui alle Condizioni Generali del Contratto, e le cui aliquote sono consultabili sul sito www.bluenergygroup.it.

Le presenti Condizioni Economiche (in avanti C.E.) sono valide e sottoscrivibili fino al giorno 14/10/2019, fatta salva la possibilità, da parte di Bluenergy, di variare detto termine nel caso di modificazioni rilevanti dei prezzi sui mercati all'ingrosso nei quali Bluenergy si approvvigiona; in tal caso l'aggiornamento delle C.E. sottoscrivibili sarà reso disponibile da Bluenergy presso tutti i suoi punti di contatto e sarà immediatamente pubblicabile sul sito www.bluenergygroup.it.

17. Lo stesso dicasi per l'offerta denominata “Deciso Casa Green”, commercializzata nel 2020, nell'ambito della quale erano previsti: l'addebito di i) “un contributo per acquisto all'ingrosso 0,035 €/Smc”; ii) un “canone fisso 0,230 €/giorno”; iii) un “onere Gestione Tecnico-Amministrativa 0,048 €/giorno” (enfasi aggiunta), ancora una volta non accompagnato da specifiche informazioni circa i servizi corrispondenti all'addebito di tali oneri.

18. Infine, con riferimento alle offerte denominate “Relax” e “Jump” - commercializzate nel 2021- per la fornitura di elettricità, si segnala la presenza di: i) “corrispettivo per la commercializzazione al dettaglio, pari a 0,015 €/kWh”; ii) “un corrispettivo a remunerazione degli oneri di gestione delle operazioni sul mercato all'ingrosso, pari a 19,20 €/anno per kWh di potenza impegnata, applicato limitatamente ai primi 4, 5 kWh di potenza attualmente impegnata”; iii) un “onere di gestione tecnico amministrativa, pari a 17,52 €/anno”.

19. Analogamente, per la fornitura di gas, era previsto: i) “un contributo per acquisto all’ingrosso pari a 0,035 €/Smc”; ii) “un canone fisso a carico del cliente pari a 84,68 €/anno”; iii) “un corrispettivo per la commercializzazione al dettaglio, pari a 0,010 €/Smc”; e iv) “un onere di Gestione Tecnico-Amministrativa pari a 17,52 €/anno”.

20. Al contempo, per quanto concerne le offerte promosse attraverso il sito societario - quali ad esempio l’offerta denominata *Jump* - come si evince dalle Figure 4 e 5 seguenti¹⁹, il materiale pubblicitario risultava connotato da un’evidente ommissività delle informazioni di carattere economico veicolate ai consumatori, in quanto, con riferimento alla spesa per la fornitura di energia, veniva riportato solo il costo della materia energia (pari, ad esempio, a 0,304 euro/Smc per il gas), senza alcuna menzione dei corrispettivi previsti per la commercializzazione, quali il “canone fisso” annuo, “le componenti CCR, QTint, QTPSV e QVD”, il “corrispettivo per la commercializzazione al dettaglio” l’“onere di Gestione Tecnico-Amministrativa”.

Figura 4 – Estratto della pagina del sito www.bluenergygroup.it/offerta relativa all’offerta *Jump Gas*

OFFERTA GAS

Risparmia con i vantaggi dei grandi operatori acquistando il gas all'ingrosso.

Prezzo componente energia
0,304 €/Smc**

**Prezzo riferito ad un gas naturale con Potere Calorifico Superiore (PCS) pari a 0,038520 GJ/Smc e pertanto da adeguare in diretta proporzione ai valori di PCS approvati dall'ARERA. Per tutti gli altri dettagli dell'offerta si rimanda alla scheda prodotto disponibile a seguito della richiesta di informazioni.

Denominazione offerta: Jump GVBC00721L

I VANTAGGI DI JUMP

Jump è la **tariffa Luce e Gas** che ti permette di avere un prezzo dell'energia sempre allineato al mercato in funzione dell'andamento della **Borsa elettrica** (Prezzo Unico Nazionale, è il prezzo di riferimento dell'energia elettrica acquistata in borsa).

Bluenergy ti permette di avere ogni mese il prezzo del mercato all'ingrosso, consultabile sul sito del GME (www.mercatoelettrico.org).

- € FINO A 90€ DI BONUS* PARI AL CANONE RAI
- 📊 PREZZO ALLINEATO ALL'ANDAMENTO DEL MERCATO
- 👉 BOLLETTA E GESTIONE 100% ONLINE
- 🔍 SERVIZIO CLIENTI WEB DEDICATO
- 🌿 ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI CERTIFICATA E GAS CON EMISSIONI COMPENSATE

¹⁹ Cfr. allegato 16 alla risposta del professionista del 10 agosto 2021, cit..

21. Analogamente, per l'energia elettrica, la medesima pubblicità - come si vede nella Figura 5 seguente - riportava esclusivamente il prezzo della componente energia (pari a 0,0848 euro/kWh), omettendo qualsiasi indicazione circa i corrispettivi previsti dall'offerta "per acquisto all'ingrosso", "canone fisso", "commercializzazione al dettaglio" e "Gestione Tecnico-Amministrativa".

Figura 5 – Estratto della pagina del sito www.bluenergygroup.it/offerta relativa all'offerta **Jump Luce**

Jump è l'offerta **Gas e Luce** per la casa che sfrutta i vantaggi e i prezzi dei grandi operatori. Scegli di avere un prezzo della materia prima sempre allineato alla borsa internazionale dell'energia elettrica e del gas, in **più per te fino a 90€ di bonus*** pari al canone Rai. Scegliendo la tariffa **Jump Gas e Luce** usufruirai di **Gas con emissioni compensate** e di **Energia Elettrica green** proveniente da **fonti rinnovabili**.

TARIFFA LUCE JUMP

Risparmia sulla bolletta dell'energia elettrica con i vantaggi dei grandi operatori.



Monoraria	 0,0848 €/kWh
Bioraria	
Lunedì-venerdì 8.00 - 19.00 (F1)	 0,0907 €/kWh*
Lunedì-Venerdì 19.00 - 8.00 + Sabato, Domenica e festivi (F23)	 0,0819 €/kWh*

* Prezzi riferiti al periodo Luglio 2021, soggetto a indicizzazione mensile.

Denominazione offerta:

Jump monoraria EVTCM0721L / Jump Bioraria bioraria EVTCB0721L

22. Le stesse omissioni informative inerenti al costo delle forniture riguardavano anche tutte le altre forme di pubblicizzazione delle offerte utilizzate nel 2021, come i *banner* via internet (Figura 6)²⁰ o le locandine promozionali diffuse tramite altri *partner* commerciali²¹, nelle quali il professionista, nel corso del 2021, si limitava a pubblicizzare i vantaggi e gli sconti previsti nelle proprie offerte ("60 € DI BONUS, PREZZO BLOCCATO, ZERO RINCARI IN BOLLETTA"), senza indicare né il prezzo della materia prima, né i restanti oneri che compongono la spesa per l'energia, precludendo ai consumatori di valutare l'effettiva convenienza dell'offerta, in

²⁰ Cfr. Allegato 15 alla risposta del professionista del 10 agosto 2021, cit..

²¹ Cfr. Allegato 13 alla risposta del professionista del 10 agosto 2021, cit., in cui si pubblicizza l'offerta di Bluenergy presso i correntisti di una banca.

ragione della parzialità delle informazioni ivi fornite.

Figura 6 – Testo del banner relativo all’offerta per l’estate 2021 denominata “Promo Summer Days”

Arrivano i Summer Days dell’energia.

Scegliendo l’offerta **PROMO SUMMER DAYS** avrai il **costo della materia prima gas e luce tra i più bassi del mercato** e utilizzerai solo energia elettrica da fonti rinnovabili e gas con emissioni compensate.

Attivando **PROMO SUMMER DAYS** entro il 30 giugno subito per te un **bonus di 60* euro** in bolletta. L’offerta **PROMO SUMMER DAYS** è riservata solo ai nuovi clienti Bluenergy ed è sia monoraria che bioraria, con domiciliazione bancaria o postale e bolletta online.

Scegliendo **PROMO SUMMER DAYS** avrai il prezzo dell’**Energia Elettrica bloccato fino al 31/12/2022** e il **prezzo del Gas bloccato fino al 30/09/2022**.

Affrettati, l’offerta è valida solo fino al 30 Giugno 2021. Compila il form e sarai immediatamente contattato da un nostro consulente.

60€ DI BONUS*

PREZZO BLOCCATO

ZERO RINCARI IN BOLLETTA

BOLLETTA E GESTIONE ONLINE

SERVIZIO CLIENTI WEB

ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI E GAS CON EMISSIONI COMPENSATE

*Bonus di 60€ una tantum, corrisposto nella prima bolletta. Aderendo all’offerta sia luce che gas il bonus di 60€ sarà riconosciuto su entrambe le forniture. Offerta sottoscrivibile solo dai nuovi clienti.

23. Secondo quanto precisato dal professionista, nel 2020, i ricavi di Bluenergy relativi ai servizi di commercializzazione e vendita, relativi alle forniture di gas e luce a favore dei clienti domestici e microimprese, sono stati pari a complessivi circa [15-20]* milioni di euro per il gas e circa [10-15] milioni di euro per l’elettricità, ripartiti rispettivamente in (vedi Tabelle 1 e 2, riferite al 2019 e 2020 e primo semestre 2021): *i*) canone giornaliero, ricavi CCR, ricavi QVD fisso, ricavi QVD variabile, ricavi oneri gestione amministrativa, per il gas; e *ii*) ricavi commercializzazione fissa e variabile, ricavi corrispettivo oneri ingrosso, PCV, ricavi oneri gestione amministrativa, per l’elettricità.

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

Tabella 1 – Ricavi per servizi di commercializzazione e vendita – Elettricità (2019-2020-2021)

Clienti Domestici	2019	2020	2021
Ricavi commercializzazione Variabile	[500.000-600.000]	[700.000-800.000]	[1.300.000-1.400.000]
Corrispettivo Oneri Ingrosso	[700.000-800.000]	[2.000.000-2.500.000]	[2.000.000-2.500.000]
PCV	[3.500.000-4.000.000]	[3.500.000-4.000.000]	[2.500.000-3.000.000]
Ricavi commercializzazione Fissa	[700.000-800.000]	[1.000.000-1.500.000]	[700.000-800.000]
Oneri Gestione Amministrativa	[100.000-200.000]	[500.000-600.000]	[700.000-800.000]
	[6.000.000-6.500.000]	[8.500.000-9.000.000]	[7.500.000-8.000.000]
Clienti Non Domestici	2019	2020	2021
Ricavi commercializzazione Variabile	[1.000.000-1.500.000]	[800.000-900.000]	[200.000-300.000]
Corrispettivo Oneri Ingrosso	[100.000-200.000]	[400.000-500.000]	[200.000-300.000]
PCV	[2.000.000-2.500.000]	[2.500.000-3.000.000]	[1.500.000-2.000.000]
Ricavi commercializzazione Fissa	[400.000-500.000]	[800.000-900.000]	[500.000-600.000]
Oneri Gestione Amministrativa	[0-5]	[50.000-60.000]	[50.000-60.000]
Totale Non Domestici Elettricità	[3.500.000-4.000.000]	[4.500.000-5.000.000]	[3.000.000-3.500.000]

Tabella 2 – Ricavi per servizi di commercializzazione e vendita – Gas (2019-2020-2021)

Clienti Domestici	2019	2020	2021
Canone giornaliero	[2.000.000-2.500.000]	[3.000.000-3.500.000]	[4.000.000-4.500.000]
Contributo Acquisto Ingrosso	0	0	[1.500.000-2.000.000]
CCR	[2.000.000-2.500.000]	[2.000.000-2.500.000]	[2.000.000-2.500.000]
QVD Fisso	[5.000.000-5.500.000]	[6.500.000-7.000.000]	[3.500.000-4.000.000]
QVD Variabile	[600.000-700.000]	[700.000-800.000]	[700.000-800.000]
Oneri Gestione Amministrativa	[200.000-300.000]	[1.000.000-1.500.000]	[1.000.000-1.500.000]
Totale Domestici Gas	[10.000.000-11.000.000]	[14.000.000-15.000.000]	[14.000.000-15.000.000]
Clienti Non Domestici	2019	2020	2021
Canone giornaliero	[100.000-200.000]	[100.000-200.000]	[200.000-300.000]
Contributo Acquisto Ingrosso	0	0	[100.000-200.000]
CCR	[400.000-500.000]	[400.000-500.000]	[300.000-400.000]
QVD Fisso	[600.000-700.000]	[700.000-800.000]	[400.000-500.000]
QVD Variabile	[100.000-200.000]	[100.000-200.000]	[100.000-200.000]
Oneri Gestione Amministrativa	[10.000-20.000]	[70.000-80.000]	[50.000-60.000]
Totale Non Domestici Gas	[1.000.000-1.500.000]	[1.500.000-2.000.000]	[1.000.000-1.500.000]

La condotta sub b): Le modalità di comunicazione delle modifiche unilaterali delle condizioni economiche contrattuali

24. Secondo quanto emerso nel corso del procedimento, sulla base dell'art.

12.2 delle Condizioni Generali di Contratto (versione CGC07), in vigore già a partire dal 2019²², entro la scadenza indicata nelle CTE, Bluenergy si riservava la facoltà “*di proporre al Cliente per iscritto delle nuove Condizioni Economiche, sia a mezzo posta ordinaria, a mezzo email, oppure anche con avviso in bolletta, oppure comunicazione nell’area web clienti riservata ove attivata*” (enfasi aggiunta), anziché mediante un’apposita comunicazione scritta, separata dai documenti di fatturazione, come invece prescritto dall’art. 13 comma 4 del Codice di condotta commerciale.

25. Al riguardo, si richiama la denuncia di un consumatore, il quale già nell’ottobre 2019, sottoscriveva un contratto per l’offerta denominata *Dinamico Luce Casa*, nel quale era prevista la comunicazione da parte di Bluenergy delle variazioni economiche contrattuali unilaterali anche con avviso in bolletta²³.

La condotta sub c): l’assenza di indicazione circa le condizioni di applicabilità dei bonus pubblicizzati

26. Sulla base della documentazione promozionale, prodotta a titolo di esempio dal professionista²⁴, emerge che, nelle offerte commercializzate nel 2021 (quali ad esempio *Relax* e *Jump*) le condizioni di riconoscimento dei *bonus* venivano solo parzialmente esplicitate: ad esempio, nel caso dell’offerta denominata *Jump*, il messaggio presente sul sito riportava il *claim* “*Fino a 90 € di bonus* pari al Canone RAF*”, e in nota con asterisco “**Bonus di 30€ corrisposto all’avvio della fornitura, 15€ trascorsi 7 mesi, e a partire dal 13-mo mese dall’attivazione riceverai uno sconto del 10% sulla materia prima. Aderendo all’offerta sia luce che gas il bonus di 45€ sarà riconosciuto su entrambe le forniture. Scopri i dettagli dell’offerta presso i nostri punti vendita. Trova il punto vendita più vicino a te su www.bluenergygroup.it*”.

27. Tuttavia, nessuno dei messaggi promozionali prodotti dal professionista riportava le informazioni circa la limitazione connessa all’ottenimento dei predetti *bonus*, riguardante specificamente la previsione di uno storno degli stessi *bonus* già fruiti in caso di recesso prima dei 12 mesi di fornitura. Tale informazione veniva, infatti fornita soltanto presso i punti vendita o nella documentazione contrattuale (CTE), dove si precisava che “*il cliente maturerà*

²² Cfr. Condizioni Generali di Contratto, versione 07, contenute negli allegati 7-8-9-10-11-12 alla segnalazione del 22 ottobre 2020, prot. n. 78232.

²³ Cfr. art. 12.2 delle Condizioni Generali di Contratto, versione 07, allegato 11 alla segnalazione del 22 ottobre 2020, prot. n. 78232, cit..

²⁴ Cfr. messaggi promozionali relativi alle offerte denominate “*Relax*” e “*Jump*”, allegati 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19 alla risposta del professionista del 10 agosto 2021, cit..

il pieno diritto ad usufruire di tali sconti solo al termine dei 12 mesi di somministrazione; pertanto, in caso di cessazione del contratto durante il periodo di 12 mesi dalla decorrenza della fornitura, per recesso del cliente per cambio fornitore, il cliente dovrà restituire gli importi di tali sconti nella misura eventualmente già fruita in bolletta”²⁵.

3) Le argomentazioni difensive del professionista

28. Il professionista ha svolto alcune osservazioni preliminari²⁶ in merito al numero limitato di segnalazioni da parte di clienti (pari a tre) contenute nel fascicolo istruttorio, pervenute, peraltro nel corso del 2020 e integrate successivamente. Inoltre, il professionista ha sottolineato che, in generale, *“le offerte di energia elettrica e gas possiedono caratteristiche di complessità tali, da rendere oggettivamente non agevole la presentazione del prezzo finale al consumatore, con modalità sintetiche e di immediata lettura”*, rendendo di conseguenza necessario *“il completamento del materiale pubblicitario e/o delle CTE tramite rinvio ad altre fonti, sia ‘interne’ sia ‘esterne’ all’operatore”*.

29. Con riferimento alle singole contestazioni, il professionista ha poi presentato molteplici osservazioni difensive nel corso dell’istruttoria, che vengono di seguito sinteticamente riportate.

Condotta sub a)

30. Per quanto concerne la completezza e trasparenza delle condizioni economiche nella documentazione contrattuale²⁷, il professionista ha in primo luogo precisato che l’applicazione di un corrispettivo per la commercializzazione al dettaglio, di un corrispettivo a remunerazione degli oneri di gestione delle operazioni sul mercato all’ingrosso, di oneri di gestione tecnico-amministrativa e di un onere CCR, si riferisce a *“offerte di libero mercato per le quali i fornitori possono stabilire liberamente le componenti di prezzo”*.

31. Bluenergy ha sottolineato che, laddove *“in generale i corrispettivi di commercializzazione costituiscono una componente di prezzo che afferisce alle attività di gestione commerciale dei clienti”*, e come tali *“vengono riconosciuti in tariffa anche per il servizio di maggiore tutela energia elettrica*

²⁵ Cfr. CTE relative all’offerta *Jump*, allegato 6h alla risposta del professionista del 10 agosto 2021, cit..

²⁶ Cfr. memoria conclusiva (prot. 16401 del 1° febbraio 2022).

²⁷ Cfr. memoria difensiva (prot. 65349 del 10 agosto 2021).

e per il servizio di tutela gas dove, rispettivamente, si prevedono la componente PCV e QVD (in quota fissa, ossia dovuta a prescindere dai consumi effettuati dal cliente, e in quota variabile, ossia dovuta in base ai consumi effettuati dal cliente)”, nel mercato libero, il fornitore “può avere costi di gestione del cliente differenti da quelli medi propri della tariffa del servizio di tutela”, di conseguenza “è frequente che nel libero mercato vengano previsti corrispettivi di commercializzazione definiti liberamente nell’importo dal fornitore”.

32. In particolare, Bluenergy sostiene che nel caso delle sue forniture, *“tali costi sono afferenti alle numerose attività messe in campo sia con riferimento alla fase di contrattualizzazione del Cliente, sia con riferimento alla c.d. attività postvendita”.* Si tratta, nello specifico della gestione di: *i)* numerosi sportelli (situati prevalentemente nel Nord-Italia, dove sono allocati la maggior parte dei clienti di Bluenergy); *ii)* del *call center* – gestito con risorse proprie residenti sul territorio della Regione Friuli-Venezia Giulia; *iii)* della rete fisica indiretta di vendita (agenzie, franchising); *iv)* delle agenzie di *teleselling* – verso le quali Bluenergy svolge una costante attività di controllo.

33. Per quanto concerne, poi, il *“corrispettivo a remunerazione degli oneri di gestione delle operazioni sul mercato all’ingrosso”*, Bluenergy ha spiegato che trattasi di una componente tariffaria a copertura del rischio dovuto agli acquisti all’ingrosso, rispetto al reale consumo dei clienti; oltre che del rischio di volatilità del mercato, tra il momento dell’acquisto all’ingrosso (*upstream*) e il momento della vendita finale (*downstream*); nonché dei costi di modulazione, dovuti allo scostamento dei consumi effettivi rispetto a quelli programmati.

34. Infine, l’onere di gestione tecnico-amministrativa, previsto nelle offerte di Bluenergy, si riferisce sia alle *“numeroso attività di natura tecnica e/o amministrativa”* svolte dalla Società per *“garantire al cliente livelli di qualità del servizio superiori agli standard”*, nonché *“alla copertura dei costi afferenti al rischio creditizio (mancato incasso per morosità)”* e alla gestione tecnico amministrativa dell’attività di fatturazione gas nove volte l’anno, ovvero con una maggior frequenza rispetto allo standard minimo previsto da ARERA (sei volte l’anno).

35. Quanto al materiale pubblicitario, il professionista ha sottolineato che *“la maggior parte del materiale promozionale esaminato dall’Autorità non presenta claim incentrati sul prezzo”* e anche laddove viene pubblicizzato il prezzo dell’energia - come nella pagina del sito internet della Società relativa all’offerta *Jump* citata nella comunicazione di avvio - *“vi è un invito a leggere*

tutti gli altri dettagli dell'offerta per conoscerla nella sua completezza". In generale, pertanto, secondo il professionista, la circostanza che nel materiale pubblicitario sia rappresentata la sussistenza di uno sconto nell'ambito dell'offerta, "non può ritenersi di per sé ingannevole e/o omissivo, in quanto la comunicazione promozionale non è incentrata sul prezzo"²⁸.

Condotta sub b)

36. Per quanto concerne le modalità di comunicazione delle variazioni unilaterali del contratto, Bluenergy ha fatto presente che, nel caso denunciato da un consumatore agli atti del procedimento²⁹, la comunicazione inviata allo stesso da Bluenergy aveva ad oggetto le nuove condizioni economiche applicabili in fase di rinnovo dell'offerta, ovvero successivamente alla scadenza (e non in vigenza) della validità delle CTE, e, di conseguenza, non sarebbe effettivamente applicabile l'art. 13 del Codice di condotta commerciale, che ha ad oggetto la fattispecie di variazione delle condizioni "nel periodo di validità" del contratto di fornitura e non il rinnovo delle condizioni contrattuali dopo la scadenza.

37. Bluenergy ritiene quindi che *"la comunicazione in bolletta è un mezzo di comunicazione con il cliente efficace e immediato e che, sotto altri profili, è espressamente individuato come il mezzo tramite il quale indicare eventuali modifiche contrattuali"*, in quanto l'art. 13.2 del Codice di condotta commerciale dispone che nel caso di *"variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico di corrispettivi non determinati dal venditore"* il cliente finale possa essere informato della variazione nella prima bolletta³⁰.

Condotta sub c)

38. Per quanto concerne le presunte carenze informative in merito alle limitazioni e condizioni di applicazione dei *bonus* e/o sconti previsti dalle offerte commerciali oggetto di promozione, Bluenergy ha sottolineato, in primo luogo, che alcuni dei messaggi pubblicitari diffusi nel periodo considerato *"riguardano offerte che erano dedicate alle convenzioni"* e che,

²⁸ Cfr. memoria conclusiva, cit..

²⁹ Cfr. art. 12.2 delle Condizioni Generali di Contratto, versione 07, allegato 11 alla segnalazione del 22 ottobre 2020, prot. n. 78232, cit..

³⁰ Cfr. memoria conclusiva, cit..

pertanto, contengono sconti incondizionati; inoltre, “le informazioni su limiti e condizioni di bonus e/o sconti – ove applicabili – sono state puntualmente e dettagliatamente fornite nelle CTE”³¹.

IV. LE MODIFICHE ALLE CONDOTTE ADOTTATE DAL PROFESSIONISTA NEL CORSO DELL’ISTRUTTORIA

39. Nel corso del procedimento, il professionista dopo aver presentato una proposta di impegni, ha spontaneamente assunto alcune misure, di seguito esposte, volte al superamento delle criticità contestate in avvio.

Condotta sub a)

40. Successivamente all’avvio del presente procedimento, a partire dal febbraio 2022, Bluenergy ha adottato un nuovo modello di condizioni economiche (CTE), che sarà utilizzato per tutte le offerte commerciali a prezzo fisso presenti e future della Società (Figura 7 e 8).

Figura 7 – CTE relative all’offerta *Jump Luce Casa*



³¹ Cfr. memoria conclusiva, cit..

Figura 8 – CTE relative all’offerta *Jump Gas Casa*

41. Tale nuovo formato del documento contrattuale prevede, oltre a “una migliore sistemazione e presentazione grafica delle condizioni economiche nel loro complesso (con la stessa evidenza grafica per il costo della componente energia e le altre voci di costo)”, l’indicazione in maniera chiara e trasparente dei costi di commercializzazione applicati dalla Società - in quota fissa e in quota variabile - e, nel caso di applicazione di oneri definiti dal regolatore, all’indicazione del valore attuale di riferimento e della periodicità di aggiornamento da parte dell’ARERA.

42. In particolare, il professionista ha previsto l’eliminazione dei vari oneri e dei relativi corrispettivi che sono stati precedentemente descritti; in particolare, si è indicata “l’eliminazione del corrispettivo a remunerazione degli oneri di gestione delle operazioni sul mercato all’ingrosso/contributo per l’acquisto all’ingrosso, l’eliminazione dell’onere di Gestione Tecnico-Amministrativa, l’eliminazione del canone fisso”.

43. Sempre a far data dal febbraio 2022, Bluenergy ha aggiornato le comunicazioni pubblicitarie, in coerenza con le modifiche apportate alla documentazione contrattuale, precisando “in caso di promozioni incentrate sul prezzo della fornitura, su ogni canale di comunicazione (e nei limiti imposti dagli stessi), è indicato il prezzo della componente energia e sono indicate le ulteriori voci di costo fissate discrezionalmente, garantendo pari evidenza grafica”³².

³² Cfr. memoria conclusiva, cit..

Figura 9 - Estratto della pagina del sito www.bluenergygroup.it/offerta relativa all'offerta Jump Luce/Gas

ENERGIA ELETTRICA
Perché scegliere Jump Smart
Risparmia con i vantaggi e i prezzi dei grandi operatori
Passa a Bluenergy e scegli Jump Smart, l'offerta sottoscrivibile e gestibile comodamente online con il prezzo della componente energia allineato all'andamento del mercato all'ingrosso (PUN).

STIMA COSTO MENSILE ENERGIA

- 69euro/mese

Il valore è calcolato dividendo per 12 mesi la stima della spesa annua di un cliente domestico "tipo" con consumo annuo di 2.700 kWh e potenza impegnata di 3,00 kW, abitazione di residenza, imposte escluse*.

* La stima della spesa annua è così calcolata:

SPESA MATERIA PRIMA ENERGIA
Opzione bioraria:
0,247821 €/kWh nella Fascia F1 (dalle 8.00 alle 19.00 dal Lun al Ven, esclusi festivi) e 0,226206 €/kWh nella fascia F23 (dalle 19.00 alle 8.00 dal Lun al Ven, Sab, Dom e festivi) + uno spread di 0,005510 €/kWh

Opzione monoraria:
0,233282 €/kWh(fascia F0, stesso prezzo per tutte le ore, tutti i giorni) + uno spread di 0,005510 €/kWh
- commercializzazione al dettaglio 0,027 €/kWh e 96,00 €/POD/anno
- corrispettivo mercato 0,003482 €/kWh
- oneri di dispacciamento 0,014241 €/kWh
- componente DISP_{BT} -19,2335 €/POD/anno

Trasporto e Gestione del Contatore e Oneri di sistema definiti trimestralmente da ARERA (al lordo delle perdite di rete, al netto delle imposte)

Per maggiori informazioni sulla stima della spesa annua, consulta le Condizioni Tecnico-Economiche.

Risparmia in bolletta:
- Bonus di 1 € se scegli la bolletta online
- Bonus di 1 € se scegli la domiciliazione
- Fino a 45 € di sconto.

Per ogni mese in fornitura con Bluenergy il cliente matura il diritto ad uno sconto di 5,00 €, fino ad uno sconto massimo di 45 € per i primi 9 mesi di fornitura, che verrà erogato nel corso dei primi 3 mesi di fornitura (15 €/mese).

In caso di cessazione del Contratto per recesso e cambio fornitore durante il periodo dei primi 9 mesi di fornitura, Bluenergy avrà diritto a stornare gli sconti già applicati in bolletta ma non ancora maturati dal cliente.

Lo sconto è riservato ai nuovi clienti, che non siano stati forniti da Bluenergy nei 12 mesi precedenti la decorrenza della nuova fornitura.

44. La Società ha, infine, comunicato di aver conseguentemente aggiornato i modelli di *script* per il *teleselling* sulla base del contenuto del nuovo modello di CTE adottate da febbraio 2022³³.

Condotta sub b)

45. Per quanto concerne le modalità di comunicazione alla clientela delle modifiche contrattuali unilaterali, Bluenergy ha informato l'Autorità di aver aggiornato il documento contenente le Condizioni Generali di Contratto, introducendo una nuova formulazione dell'art. 12.2 che prevede l'invio di una comunicazione, entro la scadenza delle CTE, a mezzo posta (ordinaria o elettronica) distinta dalla bolletta³⁴. Nel nuovo documento contrattuale è

³³ Cfr. allegati 4a e 4b della memoria conclusiva, cit..

³⁴ Cfr. nuova versione delle CGC in allegato 3 della memoria conclusiva, cit..

previsto, infatti, che *“entro la scadenza indicata nelle Condizioni Economiche, Bluenergy avrà facoltà di proporre al Cliente per iscritto delle nuove Condizioni Economiche, sia a mezzo posta ordinaria, a mezzo e-mail, (solo se il cliente ha fornito l’indirizzo di posta elettronica per ricevere le comunicazioni relative al contratto di fornitura)”*.

Condotta sub c)

46. Per quanto concerne poi le modalità di rappresentazione delle condizioni applicative dei *bonus*, Bluenergy ha proceduto a una semplificazione delle varie tipologie di *bonus* e/o sconti offerte: in particolare, è stato eliminato lo sconto del 10% sulla componente energia (c.d. *“sconto COMMUNITY”*, in precedenza applicato a partire dal 13° mese di fornitura, precedentemente soggetto a specifiche limitazioni), ed è stato specificato nella testata delle CTE che il *bonus* è riconosciuto a condizione della permanenza in fornitura per almeno 9 mesi. In particolare, come precisato sia nelle CTE, sia nel materiale pubblicitario diffuso tramite il sito della Società, le condizioni di ottenimento del *bonus* sono le seguenti: *“Per ogni mese in fornitura con Bluenergy il cliente matura il diritto ad uno sconto di 5,00 €, fino ad uno sconto massimo di 45 € per i primi 9 mesi di fornitura, che verrà erogato nel corso dei primi 3 mesi di fornitura (15 €/mese). In caso di cessazione del Contratto per recesso e cambio fornitore durante il periodo dei primi 9 mesi di fornitura, Bluenergy avrà diritto a stornare gli sconti già applicati in bolletta ma non ancora maturati dal cliente.”*

47. Inoltre, nella nuova versione delle CTE, nelle sezioni *“Sconto sulla fornitura di energia elettrica”* e *“Sconto sulla fornitura di gas naturale”*, vengono *“descritte esaustivamente e dettagliatamente tutte le modalità di applicazione, condizioni e limitazioni dei bonus/sconti”*³⁵.

Misure di ristoro

48. Bluenergy ha infine adottato spontaneamente alcune misure di ristoro economico dei clienti che in qualche modo possono essere risultati condizionati dalle condotte sopra descritte, ovvero quei clienti *“ai quali sono stati applicati dal 2019 i corrispettivi QVD, CCR e PCV senza indicarne il valore unitario se non mediante il rinvio alle relative deliberazioni dell’ARERA, nonché per quelli che abbiano sottoscritto offerte che*

³⁵ Cfr. memoria conclusiva, cit..

prevedessero la corresponsione di bonus, la cui indicazione nel materiale promozionale, secondo l'approccio della Comunicazione, non riportava specificazioni sufficienti circa limiti e/o condizioni di applicabilità del bonus stesso.

49. In particolare, a favore dei clienti attivi, Bluenergy eroga una somma pari a 2,00 euro per cliente, tramite accredito diretto su conti correnti di clienti con domiciliazioni bancarie ovvero con compensazione dei relativi importi in fattura; per quanto riguarda i clienti cessati, Bluenergy ha trasmesso una comunicazione via *email* e – a seguito del riscontro di tale comunicazione da parte del cliente, con comunicazione delle coordinate bancarie – effettuerà il rimborso con bonifico o in alternativa, a scelta del cliente, presso gli sportelli della Società.

50. Bluenergy ha precisato che la misura interessa tutti i clienti contrattualizzati tra il 2019 e il 2021 compresi, il cui ristoro comporterà per la società un esborso stimato complessivamente pari a [500.000-600.000] euro.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

51. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche a mezzo *teleselling* e via internet, il 1° febbraio 2022, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo³⁶.

52. Con comunicazione giunta il 3 marzo 2022³⁷, 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.

53. Con riferimento alla pratica in esame, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha considerato che le comunicazioni attuate da Bluenergy sono state veicolate tramite Internet. In particolare, "*Internet è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento*".

54. Con riferimento al caso di specie, quindi, il mezzo di comunicazione utilizzato, in relazione al servizio offerto da Bluenergy, risulta idoneo a

³⁶ Prot. 16656/2022.

³⁷ Prot. 24258/2022.

determinare “*un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni ricevute tramite il sito del Professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line*”; di conseguenza, nel caso di specie, Internet risulta uno “*strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto del presente procedimento*”.

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

55. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore energetico, in data 1° febbraio 2022 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, lett. a), del D. Lgs. n. 21/2014³⁸.

56. Con parere pervenuto in data 30 marzo 2022³⁹, la suddetta Autorità ha preliminarmente rappresentato che tali condotte coinvolgono tematiche rilevanti dal punto di vista regolatorio, relative:

- a) agli obblighi informativi nella fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura;
- b) alle modalità di preavviso per le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali.
- c) al divieto di prevedere penali per recesso.

57. ARERA quindi ha precisato che “*ai fini della valutazione delle condotte poste in essere dal Professionista nel periodo oggetto del procedimento (dal 2019 fino a tutto il 2021), rilevano le disposizioni contenute sia nel testo del Codice di condotta commerciale di cui all’Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/COM vigente fino al 30 giugno 2021 sia nel testo del Codice di condotta commerciale vigente dal 1° luglio 2021, come modificato e integrato dalle deliberazioni 426/2020/R/COM e 97/2021/R/COM*”. Si tratta del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali” – di cui all’allegato A alla Delibera 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM – avente lo scopo di tutelare tutti i clienti finali (inclusi i quelli non domestici di piccole dimensioni) nella fase di promozione, offerta

³⁸ Prot. 16665/2022.

³⁹ Prot. 30871/2022.

e stipula di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale nel mercato libero e prevenire condotte pregiudizievoli da parte dei venditori imponendo loro specifici obblighi di informazione e trasparenza verso i contraenti/utenti. Tale Delibera è stata modificata dalla successiva delibera 426/2020/R/COM del 27 ottobre 2020, le cui previsioni sono entrate in vigore a partire dal 1° luglio 2021 (ad eccezione delle innovazioni in materia di variazioni unilaterali ed evoluzioni automatiche di cui agli articoli 13 e 14 che sono efficaci a partire dal 1° ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 9 marzo 2021, 97/2021/R/COM).

Il Codice di Condotta commerciale

58. 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*”⁴⁰, 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.

59. 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 nuovo testo (vigente dal 1° luglio 2021)

60. Il nuovo testo del Codice di Condotta commerciale introduce, a partire dal 1° luglio 2021, una revisione dei criteri di comunicazione dei prezzi di fornitura, di cui all'art. 5, prevedendo l'obbligo per i venditori di indicare i

⁴⁰ 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 sono entrate 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, efficaci a partire dall'1° ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 97/2021/R/COM).

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 €/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.

61. 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.

62. 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)⁴¹.

La regolazione in materia di recesso

63. Per quanto attiene alle disposizioni che regolano il recesso, ARERA ha ricordato che con la deliberazione 9 giugno 2016, 302/2016/R/com, come da ultimo modificata dalla deliberazione 783/2017/R/com, è stata rivista la previgente disciplina e allineate le tempistiche del recesso a seguito di *switching* anche al fine di rendere l'intero processo di cambio del fornitore coerente in tutti i suoi aspetti comprese le attività di sviluppo del Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII). È stato, pertanto, ridotto il termine di preavviso in coerenza con la durata del processo di *switching* – ad oggi pari a circa tre settimane – per tutti i clienti domestici e non domestici, anche qualora multisito, consentendo quindi la possibilità che il recesso sia notificato dal venditore entrante entro il giorno 10 del mese precedente la data di cambio venditore. 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.

64. Da ultimo la disciplina del recesso è stata ulteriormente modificata dal

⁴¹ 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.

decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, in vigore dal 26 dicembre 2021⁴², che consente, nel rispetto di precisi principi di trasparenza e per fattispecie contrattuali determinate, la richiesta di un corrispettivo in caso di recesso anticipato da un contratto di fornitura di energia elettrica (art. 7, comma 5 del decreto legislativo citato).

Considerazioni in merito alle condotte contestate al professionista

65. In via preliminare, ARERA ha specificato che le valutazioni espresse nel parere non entrano nel merito dell'eventuale mancato rispetto delle disposizioni del Codice del consumo, ma attengono esclusivamente a possibili profili di presunta non conformità di tali condotte rispetto alle disposizioni regolatorie ritenute maggiormente significative anche in ragione della specificità settoriale.

66. Con riferimento alla pratica commerciale scorretta in esame, ricadente nel periodo 2019-2021, ARERA ha confermato che le suddette disposizioni del Codice sembrerebbero disattese dal professionista, in quanto *“Bluenergy non avrebbe rispettato le disposizioni del Codice di condotta commerciale che prevedono l’obbligo per il venditore, sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale, di applicare al cliente finale importi preventivamente comunicati e determinati secondo i criteri sopra illustrati. A tale riguardo è, infatti, necessario che tutte le spese e i corrispettivi relativi agli oneri fatturati ai clienti finali trovino specifico e adeguato riscontro all’interno della documentazione contrattuale e del materiale promozionale”*.

67. In particolare, secondo il parere di ARERA, le disposizioni del Codice di condotta commerciale appaiono disattese da parte del professionista, in quanto:

- *“Bluenergy non ha indicato nelle Condizioni Tecniche Economiche (CTE) per la fornitura di energia elettrica e/o di gas il valore unitario di alcuni corrispettivi fatturati ai clienti finali (quali gli oneri di commercializzazione connessi ai servizi di fornitura di energia elettrica e di gas naturale), limitandosi a rinviare, per la definizione dell’ammontare degli stessi, a quanto stabilito dalle delibere adottate dall’ARERA;*
- *il Professionista non ha indicato correttamente nella documentazione*

⁴² Recante l’*“Attuazione della direttiva Ue 2019/944, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell’energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE, nonché recante disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 943/2019 sul mercato interno dell’energia elettrica e del regolamento UE 941/2019 sulla preparazione ai rischi nel settore dell’energia elettrica e che abroga la direttiva 2005/89/CE”*.

contrattuale alcuni corrispettivi connessi ad oneri di gestione commerciale e/o amministrativa⁴³” A titolo di esempio, nelle CTE dell’offerta *Dinamico Casa* la componente fissa del corrispettivo per la commercializzazione al dettaglio è indicata in euro/mese, mentre l’onere di gestione tecnico amministrativa è indicato esclusivamente in euro/giorno, in contrasto con l’art. 5, comma 1, lettera *b*) del Codice di Condotta Commerciale (che prevede che i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa siano indicati in euro/POD/anno).

68. Infine, per quanto attiene alla modalità di comunicazione delle modifiche unilaterali delle condizioni economiche contrattuali, la condotta di Bluenergy sembrerebbe porsi in contrasto con la regolazione di settore. Nello specifico, secondo ARERA, dalle CGC acquisite nel corso del procedimento, *“emerge che Bluenergy comunicava la variazione delle citate condizioni anche mediante avviso in bolletta anziché con una comunicazione separata dai documenti di fatturazione”*, come invece prescritto dal comma 4 dell’art. 13 del Codice di condotta commerciale. Pertanto, *“appare evidente come il Professionista si riservasse la facoltà di comunicare le nuove condizioni economiche in vigore successivamente alla scadenza delle condizioni economiche contrattualizzate (quindi, di fatto, una variazione unilaterale rientrante nella fattispecie dell’art. 13) a mezzo email, oppure con avviso in bolletta, oppure con comunicazione nell’area web riservata ai clienti, ove attivata”*.

69. Da ultimo, nel parere ARERA si sottolinea *“anche il mancato rispetto dell’art. 7 del Codice di condotta commerciale concernente gli obblighi informativi sulle condizioni di fornitura del servizio che incombono sul venditore in occasione della promozione delle offerte contrattuali. In particolare, dall’esame del materiale promozionale prodotto da Bluenergy, risulta che non venivano esplicitate in maniera chiara le informazioni prescritte dalla regolazione citata circa le caratteristiche dell’offerta e le eventuali condizioni limitative della stessa, risultando infatti del tutto assenti, nel caso di specie, l’informativa relativa alle limitazioni e alle modalità di riconoscimento di bonus e/o sconti”*.

70. Infine, l’ARERA ha specificato che *“le disposizioni regolatorie in materia di recesso sembrerebbero disattese dal Professionista in tutte le fattispecie nelle quali lo stesso abbia previsto il recupero di corrispettivi,*

⁴³ Nel parere dell’ARERA si riporta altresì un esempio di erronea rappresentazione dei costi di fornitura: *“nelle CTE dell’offerta “Dinamico Casa”, commercializzata già nel 2019, la componente fissa del corrispettivo per la commercializzazione al dettaglio è indicata esclusivamente in termini di €/mese, mentre l’onere di gestione tecnico-amministrativa è indicato esclusivamente in termini di €/giorno, in contrasto con l’art. 5, comma 1, lettera b, del Codice di condotta commerciale che prevede che i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa siano indicati in €/POD/anno.”*

precedentemente scontati, in caso di recesso anticipato". Infatti, le disposizioni in materia di recesso⁴⁴ prevedono espressamente che il diritto di recesso, non possa essere sottoposto a penali né a spese comunque denominate e che eventuali clausole in tal senso devono considerarsi non apposte, fermo restando, per le eventuali condotte successive, la specifica previsione, ci cui all'art. 7, comma 5, introdotta con decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 in vigore dal 26 dicembre 2021, che consente, nel rispetto di precisi principi di trasparenza e per fattispecie determinate, la richiesta di un corrispettivo in caso di recesso anticipato da un contratto di fornitura di energia.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

71. Il procedimento in esame concerne i comportamenti posti in essere da Bluenergy, a far data dal 2019, in relazione alle modalità di prospettazione delle caratteristiche e delle condizioni economiche di fornitura, sia nell'ambito della documentazione contrattuale che del materiale promozionale, inerenti alle offerte commerciali proposte dalla Società. Ciò, in particolare, con riguardo alla trasparenza dei costi di commercializzazione; alle modalità di comunicazione delle modifiche unilaterali delle condizioni economiche; alle modalità di rappresentazione delle condizioni di applicabilità dei *bonus* pubblicizzati.

72. Prima di entrare nel merito delle condotte oggetto di valutazione, è necessario precisare che il procedimento è stato avviato nell'ambito di una verifica generalizzata in merito al comportamento tenuto dai principali operatori del settore energetico in fase di promozione e diffusione delle offerte commerciali nel mercato libero della fornitura dei servizi di energia elettrica e gas naturale. In tale contesto, non rileva il numero esiguo di segnalazioni presenti nel fascicolo, stante il generale potere che la norma attribuisce all'Autorità di inibire la continuazione delle pratiche commerciali scorrette e di eliminarne gli effetti. Risulta, pertanto, irrilevante la circostanza, sottolineata dal professionista nella memoria conclusiva, che siano presenti nel fascicolo solo tre segnalazioni, così come il fatto che lo stesso fascicolo sia stato aperto oltre un anno prima dell'avvio del procedimento, poiché l'attività di verifica delle condotte esaminate è stata svolta dall'Autorità con riferimento all'intero mercato dei servizi energetici.

⁴⁴ Di cui alla deliberazione 9 giugno 2016, 302/2016/R/com, e relativo Allegato A, recante "Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura", da ultimo modificata dalla deliberazione 783/2017/R/com.

73. Nel merito, i comportamenti sopra descritti al paragrafo II, sono riconducibili ad una sola e complessa pratica commerciale scorretta relativa alle modalità di prospettazione delle offerte commerciali del professionista, con riguardo quindi alle condizioni economiche generalmente applicate, alla loro modifica e alle specifiche attività promozionali in contrasto con gli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

74. Specificamente, per quanto concerne l'omessa indicazione, sia nella documentazione contrattuale, sia nel materiale pubblicitario, del valore degli oneri di commercializzazione connessi ai servizi di fornitura di energia elettrica e di gas naturale - quali la componente PCV per l'elettricità, e le componenti *CCR*, *QTint*, *QTPSV* e *QVD* per il gas - le risultanze istruttorie hanno evidenziato che la loro entità è definita solo mediante il rinvio alle delibere ARERA.

75. Nello specifico, l'indicazione della esistenza di tali corrispettivi nelle CTE mediante mero rinvio alle delibere ARERA in luogo dell'indicazione del loro effettivo ammontare, costituisce una rilevante omissione informativa che impedisce ai consumatori di appurare l'effettiva spesa per l'energia prima della sottoscrizione del contratto di fornitura.

76. Diversamente da quanto sostenuto dal professionista, anche nel mercato libero vige l'obbligo per gli operatori di indicare esplicitamente, sia nella documentazione contrattuale, sia nel materiale pubblicitario, il valore di tutti i corrispettivi e oneri addebitati alla clientela per i vari servizi di commercializzazione e vendita inclusi nelle offerte, indipendentemente dall'eventuale allineamento degli stessi con i contributi previsti dall'ARERA per il mercato tutelato. Ciò al fine di superare la strutturale asimmetria informativa che sussiste nei mercati dell'energia tra il proponente e il consumatore.

77. Come già evidenziato dall'Autorità nei vari precedenti sul settore, l'entità degli oneri di commercializzazione connessi alla fornitura dei prodotti energetici, che nel mercato libero sono fissati discrezionalmente dal venditore, rappresenta una voce di costo, anche significativa, che deve essere espressamente indicata nel suo valore unitario nelle condizioni economiche di fornitura e nel materiale pubblicitario, in quanto incide in misura significativa sulla spesa complessiva per l'energia, soprattutto nel caso della clientela domestica.

78. In tale contesto, il mero riferimento al valore dei corrispettivi di commercializzazione fissati dall'ARERA per il mercato tutelato non costituisce un valido indicatore per i consumatori, come anche evidenziato

dallo stesso Regolatore nel proprio parere, i quali si trovano a dover reperire, neanche agevolmente, le relative delibere al fine di conoscere l'entità di tali oneri. Si osserva al riguardo che, nel mercato libero dei prodotti energetici, il corrispettivo di commercializzazione e vendita rappresenta un'importante leva competitiva che i fornitori possono utilizzare per caratterizzare le proprie offerte. Proprio a tal fine, tale onere deve essere indicato con chiarezza dal venditore sin dal primo contatto con il consumatore, in modo da consentire a quest'ultimo di effettuare una scelta di acquisto consapevole.

79. L'aver omesso di indicare il valore degli oneri di commercializzazione dell'energia elettrica e del gas nella documentazione contrattuale (CTE), limitandosi a far riferimento ai valori fissati nelle delibere AREGA relative al mercato tutelato o omettendo del tutto l'esistenza di tali oneri nelle comunicazioni pubblicitarie, rappresenta una grave carenza informativa.

80. In particolare, il rinvio alle delibere AREGA ai fini della quantificazione degli oneri di commercializzazione nelle offerte sul mercato libero appare, altresì, idoneo ad indurre in errore il consumatore sulla natura di tali componenti di prezzo, ingenerando la – falsa – convinzione del loro carattere “predeterminato” e obbligatorio per l'utente, laddove invece tali oneri (diversamente da quegli altri effettivamente vincolati ma ivi non contestualmente definiti) possono essere stabiliti a discrezione dell'impresa e costituiscono - o dovrebbero costituire - i veri elementi di differenziazione e confronto competitivo tra le società di vendita nel mercato libero dell'energia. E, proprio in vista della completa liberalizzazione di tale mercato, risulta imprescindibile - a garanzia non solo dei consumatori ma anche degli stessi professionisti del settore – che vengano assicurate agli acquirenti correttezza, trasparenza e completezza di informazioni in ordine alla variabile prezzo e, altresì, ai connotati determinanti della proposta commerciale specifica, sin dal primo contatto.

81. Inoltre, nel caso in esame, il professionista ha previsto e applicato ulteriori oneri di gestione commerciale e/o amministrativa, a fronte dello svolgimento di attività non meglio specificate per i quali infatti non ha indicato la finalità e senza neppure distinguerli dalle componenti della spesa per energia soggette a regolazione (quali, ad esempio, gli oneri di dispacciamento). Una tale rappresentazione dei costi risulta idonea a ingenerare un effetto confusorio nel consumatore, che non viene posto nelle condizioni di distinguere tra i costi regolati e quelli fissati discrezionalmente dal venditore, laddove, in realtà, tali ultime partite costituiscono proprio la base per lo sviluppo di un'offerta concorrenziale tra i vari operatori del mercato libero. Del resto, l'opacità di

tale informazione ha permesso e comportato, come si è visto *supra*, l'acquisizione di considerevoli importi correlati ai suddetti oneri ulteriori.

82. Pertanto, l'indicazione delle condizioni economiche di fornitura nella documentazione contrattuale relativa ai costi di commercializzazione e vendita dell'energia e del gas tramite il rinvio rispettivamente ai valori (PCV, QVD, CCR, ecc.) fissati nelle delibere ARERA per il mercato tutelato, nonché la previsione e parcellizzazione di molteplici oneri, anch'essi non adeguatamente evidenziati e spiegati, non ha consentito ai consumatori di conoscere con immediatezza l'effettivo importo del costo della fornitura. Analogamente, la mancata indicazione dell'esistenza stessa di tali oneri nell'ambito delle comunicazioni commerciali, non ha consentito ai consumatori di recepire l'effettiva portata dei vantaggi dell'offerta.

83. Con la condotta *sub b)*, il professionista aveva previsto quali modalità di comunicazione delle modifiche unilaterali delle condizioni economiche contrattuali, anche mediante avviso in bolletta, anziché con separata comunicazione. Si evidenzia come le CGC prevedevano un'ampia facoltà a favore del professionista di comunicare anche in fattura ogni tipologia di modifica unilaterale e non in occasione del rinnovo dell'offerta.

84. Infatti, le disposizioni di cui alle Condizioni Generali di Contratto relative alle offerte di Bluenergy prevedevano che le variazioni unilaterali delle condizioni economiche contrattuali potessero essere comunicate dal professionista anche mediante avviso in bolletta, a mezzo mail, oppure comunicazione nell'area *web*, anziché con distinta comunicazione.

85. Tale previsione contrattuale risultava dunque in contrasto con quanto prescritto dal Codice di condotta commerciale come confermato nel parere reso dall'ARERA, la quale ha osservato, tra l'altro, che il professionista si riservava la facoltà di comunicare le nuove condizioni economiche di contratto (*"quindi di fatto una variazione unilaterale rientrante nella fattispecie dell'art. 13"*) con modalità non conformi alla citata disposizione.

86. La circostanza in base alla quale i consumatori venivano informati delle modifiche unilaterali del contratto nelle forme non idonee a renderli adeguatamente edotti dei maggiori oneri di fornitura, ha ulteriormente limitato la possibilità per gli stessi di valutare le nuove condizioni di offerta ed eventualmente recedere nei termini previsti senza oneri. Va specificamente osservato che si tratta di modifiche che incidono in maniera sostanziale nella declinazione del rapporto consumeristico instauratosi con l'impresa al momento della sottoscrizione dell'offerta di fornitura: il cliente, pertanto, non è stato posto nella condizione di essere adeguatamente allertato sull'eventuale

rilevanza delle modifiche prospettate (per via della comunicazione indistinta assieme ai dati di fatturazione all'interno della bolletta) proprio in merito a quegli elementi (i.e. le caratteristiche economiche) che lo hanno determinato alla conclusione del contratto.

87. Infine, risultano decettive anche la prospettazione, nell'ambito del materiale promozionale, delle condizioni di applicabilità e le limitazioni connesse ai *bonus* con specifico riferimento allo storno degli stessi sconti in caso di recesso anticipato di cui alla precedente condotta *sub c*).

88. Data la complessità delle offerte di energia, l'indicazione corretta delle modalità applicative di uno sconto o *bonus* e delle limitazioni sottese al riconoscimento dello stesso non può essere rinviata ad altre fonti, come sostenuto dal professionista. Su quest'ultimo grava, infatti, l'obbligo di prospettare la convenienza dell'offerta attraverso modalità di aggancio che non si limitino a enfatizzare i vantaggi senza specificare le condizioni di ottenimento degli sconti.

89. La rappresentazione dei vantaggi di un'offerta commerciale in assenza delle condizioni di applicabilità degli sconti/*bonus*, rappresenta una modalità promozionale ingannevole, in quanto idonea ad alterare la percezione che il consumatore ha in merito alla effettiva convenienza delle offerte promosse dal professionista. In particolare, nel caso di specie, considerato che, in caso di recesso anticipato, i *bonus* già corrisposti venivano stornati nella bolletta di conguaglio, i consumatori possono essere stati indotti ad assumere comportamenti commerciali che altrimenti non avrebbero adottato.

90. Peraltro, l'ARERA sul punto, sottolinea che in fase di recesso non possono essere applicate penali comunque denominate. Nel caso di specie, la previsione dello storno del *bonus*, pur non configurandosi propriamente come una penale, trattandosi di un'offerta di tipo fedeltà, ovvero condizionata alla permanenza in fornitura del cliente per un periodo limitato (12 mesi), condizione adeguatamente precisata nelle CTE, non è stata adeguatamente illustrata nelle comunicazioni pubblicitarie.

91. In conclusione, con riferimento alle condotte sopra descritte e ai menzionati profili di scorrettezza, Bluenergy ha eluso la diligenza imposta dall'articolo 20 del Codice del Consumo alle imprese del settore, con riguardo alle modalità lacunose poste in essere, al fine di informare adeguatamente e tempestivamente i propri clienti riguardo al complesso degli oneri, delle modifiche degli stessi e dei vincoli effettivamente gravanti su di essi all'esito della sottoscrizione del contratto di fornitura erogata dal Professionista. Il comportamento di Bluenergy, globalmente considerato in relazione a ciascuna

delle condotte sopra enucleate, si pone altresì in contrasto con gli artt. 21 e 22 del Codice del Consumo.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

92. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

93. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

94. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame: della *i*) dimensione economica del professionista; *ii*) dell'ampia diffusione della pratica commerciale – idonea a ledere i diritti di tutti i clienti di Bluenergy e dell'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori – nonché *iii*) dello specifico pregiudizio dei consumatori misurabile dall'elevato importo relativo alle voci di costo non adeguatamente evidenziate (cfr. par. III.2) e, infine, *iv*) del comportamento tenuto dal professionista, in merito all'adozione, nel corso dell'istruttoria, di misure correttive di alcuni profili di criticità contestati nella comunicazione di avvio del procedimento. Inoltre, si tiene conto delle specificità che caratterizzano il settore dell'energia, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista.

95. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica in esame è stata posta in essere da Bluenergy dall'ottobre 2019 e fino al mese di febbraio 2022, a seguito della adozione di versioni aggiornate delle CTE per tutte le offerte commercializzate, nelle quali sono stati raccolti gli oneri fissati dal professionista in un unico corrispettivo di commercializzazione e vendita (fisso e variabile) per la fornitura di energia elettrica e gas naturale, eliminando la precedente molteplicità di contributi di commercializzazione, si è modificata la disposizione relativa alle comunicazioni di variazioni contrattuali unilaterali, prevedendo che le medesime saranno comunicate con apposita nota distinta dalla fattura, e sono

stati conformemente integrati i messaggi promozionali delle offerte sul sito internet della Società con riferimento alle condizioni commerciali e specificando le condizioni di fruibilità e le limitazioni connesse ai *bonus* offerti sulle forniture di elettricità e gas.

96. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Bluenergy Group S.p.A. nella misura base di 2.500.000 € (duemilionicinquecentomila euro) che si riduce a 2.000.000 €(duemilioni di euro) tenuto conto delle misure adottate nel corso del procedimento anche di natura restitutoria.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte e tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, , che la pratica commerciale risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto idonea, mediante prospettazione ingannevole od omissione di informazioni rilevanti in merito a tutte le componenti di prezzo delle offerte commercializzate, l'impropria comunicazione delle modifiche contrattuali economiche unilaterali, nonché la mancata indicazione delle condizioni di fruibilità e delle limitazioni dei *bonus* connessi con l'attivazione dei servizi del professionista, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dallo stesso;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, del presente provvedimento, posta in essere dalla società Bluenergy Group S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione e la reiterazione;

b) di irrogare alla società Bluenergy Group S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 2.000.000 €(duemilioni di euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet www.agenziaentrate.gov.it*.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo. Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, 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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente

della Repubblica, ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli