



*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 e la parte III, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 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 (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. Ubroker S.r.l. (di seguito anche “Ubroker” o “la Società”), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La Società è attiva nella vendita di gas naturale e di energia elettrica a clienti finali nel mercato libero. In base all’ultimo documento contabile disponibile, relativo all’esercizio finanziario del 2020, la Società ha realizzato ricavi pari a quasi 43 milioni di euro<sup>1</sup>.

2. CO.DI.CI. ONLUS - *Centro per i diritti del cittadino*, in qualità di interveniente.

## II. LE CONDOTTE COMMERCIALI

3. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal Professionista, fin dal 2019<sup>2</sup>, relativamente alle offerte commerciali di servizi di fornitura di energia e gas erogati dallo stesso sul mercato libero, con riferimento:

- a) alla natura omissiva e alla mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni rese, in particolare nelle condizioni tecnico-economiche di fornitura (“CTE”) e nel materiale promozionale disponibile sul proprio sito *web*, in merito all’esistenza e quantificazione delle varie componenti di costo e del prezzo dell’energia elettrica e del gas, quali il prezzo della componente energia, gli oneri di commercializzazione e gli altri oneri autonomamente determinati dall’impresa (quali le componenti “*gestione del profilo elettrico*”, “*gestione profilo gas*”, “*ricerca e sviluppo*”, “*dinamica*” e gli “*oneri amministrativi*”) oltre che in merito al deposito cauzionale;
- b) all’ingannevole prospettazione del sistema di sconti promessi e all’opacità e all’incompletezza della descrizione del relativo meccanismo di riconoscimento e di calcolo degli sconti stessi;
- c) al potenziale addebito al cliente subentrante o volturante di morosità pregresse ascrivibili al precedente intestatario della fornitura;
- d) alla previsione di costi ulteriori per il pagamento delle fatture con modalità diverse dalla formula SEPADD.

---

<sup>1</sup> In particolare, i ricavi per il 2020 ammontano a 42.969.504 euro, in aumento rispetto a quelli dell’anno precedente, pari a 28.399.839 euro (Fonte Telemaco-Infocamere).

<sup>2</sup> Cfr. risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, resa con memoria dell’11 agosto 2021, prot. n. 65697, e relativi allegati.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### *1) L'iter del procedimento*

**4.** In base ad alcune segnalazioni dei consumatori, e all'esito di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo<sup>3</sup> in relazione alle pratiche commerciali sopra indicate, in data 22 luglio 2021, è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS11889 per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 23, lettera p), 24, 25 e 62 del Codice del Consumo.

**5.** Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, è stato chiesto al Professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione utili alla valutazione dei comportamenti contestati.

**6.** Il 27 luglio 2021, Ubroker ha chiesto l'accesso agli atti del fascicolo istruttorio, effettuato in pari data<sup>4</sup>; in esito a successiva, analoga richiesta pervenuta in data 27 dicembre 2021, la Società ha avuto accesso al medesimo fascicolo anche in data 30 dicembre 2021<sup>5</sup>.

**7.** In data 3 settembre e 28 ottobre 2021, si è svolta l'audizione dei rappresentanti del Professionista.

**8.** In data 2 settembre 2021, la società ha formulato una proposta di impegni, integrata da ultimo in data 5 ottobre 2021.

**9.** In data 21 ottobre 2021, è stato comunicato alla società il rigetto della proposta di impegni, come dalla stessa formulata ed integrata, deliberato dall'Autorità in data 19 ottobre 2021.

**10.** In data 20 ottobre 2021, la società ha formulato una nuova proposta di impegni, integrata in data 2 novembre 2021.

**11.** In data 10 novembre 2021, è stato comunicato alla società il rigetto per inammissibilità della nuova proposta di impegni, come dalla stessa formulata ed integrata, deliberato dall'Autorità in data 9 novembre 2021.

**12.** Il 24 settembre 2021 è giunta, da parte dell'associazione di consumatori CO.DI.CI. Onlus, un'istanza di partecipazione al procedimento istruttorio, l'accoglimento della quale è stato comunicato alle Parti il successivo 5 ottobre<sup>6</sup>.

**13.** In data 11 agosto 2021, sono pervenuti da parte di Ubroker i riscontri

---

<sup>3</sup> Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 21 luglio 2021.

<sup>4</sup> Docc. prott. nn. 61885 e 61928 del 27.7.2021.

<sup>5</sup> Docc. prot. n. 95612 del 27.12.2021 e prot. n. 96438 del 30.12.2021.

<sup>6</sup> Docc. prot. n. 73604 del 24.9.2021 e prott. nn. 76047 e 76049 del 5.10.2021.

documentati alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio, corredati da una memoria difensiva<sup>7</sup>.

**14.** Il 15 dicembre 2021 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento<sup>8</sup>.

**15.** Il 31 gennaio 2022, Ubroker ha depositato documentata memoria conclusiva<sup>9</sup>.

**16.** In data 1° febbraio 2022, sono stati richiesti i pareri ai sensi dell'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni<sup>10</sup> (di seguito anche AGCOM) e all'ARERA<sup>11</sup> - la quale ha richiesto in data 10 febbraio 2022 una proroga di 45 giorni del termine per il rilascio del proprio parere - pervenuti rispettivamente in data 3 marzo 2022<sup>12</sup> e 30 marzo 2022<sup>13</sup>.

## ***2) Le evidenze acquisite***

**17.** Dai vari elementi acquisiti nell'ambito del procedimento in oggetto – desunti dalle segnalazioni dei consumatori<sup>14</sup>, dai riscontri documentati depositati da Ubroker S.r.l.<sup>15</sup> e da rilevazioni d'ufficio<sup>16</sup> – emerge quanto segue.

### ***a) Modalità di rappresentazione e diffusione delle informazioni relative alle condizioni economiche di fornitura***

**18.** Le risultanze di cui alla condotta *sub a)* concernono le modalità di rappresentazione e diffusione delle caratteristiche e delle condizioni economiche di fornitura di energia elettrica/gas naturale, nell'ambito della documentazione contrattuale e promozionale, in essere dal 2019 e fino al 19 novembre 2022, con riguardo specifico alle voci di costo dell'energia elettrica e del gas discrezionalmente previste ed applicate ai contraenti dalla

---

<sup>7</sup> Doc. prot. n. 65697 dell'11.8.2021.

<sup>8</sup> Docc. prott. nn. 93209 e 93211 del 15.12.2021.

<sup>9</sup> Doc. prot. n. 16270 del 31.1.2022.

<sup>10</sup> Docc. prott. nn. 16686 e 16687 del 1.2.2022.

<sup>11</sup> Docc. prott. nn. 16688 e 16689 del 1.2.2022.

<sup>12</sup> Doc. prot. n. 24292 del 3.3.2022.

<sup>13</sup> Doc. prot. n. 30871 del 30.3.2022.

<sup>14</sup> Si vedano le segnalazioni dei consumatori prot. 77683 del 20/10/2020, prot. 82727 del 6/11/2020, prot. 88165 del 6/11/2020, prot. 88165 del 26/11/2020, prot. 19175 dell'8/2/2021 e prot. 35989 del 9/4/2021, che lamentano, in particolare, la presenza nella modulistica del Professionista di “*corrispettivi che non trovano riscontro o analogia nella nomenclatura utilizzata dalle norme di settore*”.

<sup>15</sup> Docc. prott. nn. 65697 dell'11.8.2021 e 79024 del 18.10.2021.

<sup>16</sup> Cfr. verbali di acquisizione agli atti del 21.7.2021 e del 2.12.2021, dai siti web [www.ubroker.it](http://www.ubroker.it), [www.scelgozero.it](http://www.scelgozero.it) e [www.zeroacademy.eu](http://www.zeroacademy.eu).

Società di vendita (che ha fatto presente di non avvalersi del *teleselling* per la conclusione di contratti a distanza<sup>17</sup>).

19. Sotto tale profilo, sulla base dell'istruttoria condotta, sono emerse criticità quali l'omessa indicazione dell'ammontare degli oneri di commercializzazione per l'erogazione di energia elettrica e gas e la previsione di ulteriori oneri, quali le componenti "gestione del profilo elettrico", "gestione profilo gas", "ricerca e sviluppo", "dinamica" e gli "oneri amministrativi", a fronte di servizi la cui natura e la cui effettività non risultavano meglio precisate.

i) *L'indicazione del prezzo della componente energia*

20. Il Professionista promuoveva sul sito *web* aziendale *www.ubroker.it* le proprie offerte commerciali attraverso schede sintetiche<sup>18</sup> che, alla data della contestazione della condotta, esprimevano unicamente il prezzo della componente energia senza menzionare l'esistenza dei restanti oneri determinati dalla società di vendita<sup>19</sup>, come visibile in Fig. 1:

Fig. 1



<sup>17</sup> Cfr. risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, resa con memoria dell'11 agosto 2021, prot. n. 65697, pag. 10.

<sup>18</sup> Cfr. memoria del 18 ottobre 2021, prot. n. 79024, p. 6: "sono tuttavia state aggiornate le pagine web delle offerte sul sito di Ubroker in modo da rimuovere gli elementi oggetto di contestazione in sede di avvio. Ad oggi, infatti, il sito di Ubroker non contiene più alcun riferimento ai claim oggetto di contestazione in sede di avvio, né alle CTE".

<sup>19</sup> Cfr. verbale di acquisizione atti del 21 luglio 2021.

21. Inoltre, come desumibile dalle CTE riportate in Fig. 2, il prezzo della materia energia elettrica e gas era espresso rispettivamente come “*Quotazione Energia Attiva comprensiva di Componente Dinamica sul PUN*” e “*Quotazione Energia Attiva comprensiva di Componente Dinamica sul Pfor,t: Pfor,t+0.096 €/Smc*”, con l’utilizzo di formule nelle quali non solo la predetta “*Componente Dinamica*” non era definita nella sua natura, ma anche i corrispettivi indicizzati al PUN (per l’energia elettrica) e al Pfor, (per il gas) non erano quantificati neanche indicativamente, fatto salvo un mero rinvio ai siti *web* dell’ARERA e del Gestore dei Mercati Energetici ed alcuni esempi di calcolo basati sui dati dell’ultimo trimestre (Cfr. Fig. 3):

Fig. 2

**CONDIZIONI TECNICO-ECONOMICHE DI FORNITURA**

**Offerte: DINAMICOLUCE1 - DINAMICOLUCE2**  
(l'offerta dinamicoluce1 è riservata ai clienti domestici; l'offerta dinamicoluce2 è riservata agli altri usi)

Per la somministrazione di energia elettrica sono fatturati al Cliente i corrispettivi relativi ai Servizi di Vendita di seguito esposti: La componente "energia attiva" sarà pari alla quotazione di Borsa relativa al mese di fornitura, pubblicata dal GME - Gestore Mercato Elettrico Italiano - e reperibile al seguente indirizzo web: [www.mercatoelettrico.org](http://www.mercatoelettrico.org). La componente di dispacciamento suddivisa in quota fissa e variabile è pari a quanto stabilito dalla delibera della ARERA 111/06 e 107/09 e loro modifiche. La "componente dinamica sul PUN" ha un valore fisso pari a 0.0082 €/kWh e sarà applicata al totale dei prelievi comprensivo delle perdite di rete. Alla componente "perdite di rete", definita dall'ARERA con delibera 559/2012/R/EEL e sue modifiche, sarà applicato il medesimo corrispettivo della componente di energia attiva. La componente "PCV" sarà applicata come definita dall'ARERA con delibera 156/07 e sue modifiche, in ogni caso non sarà mai inferiore al valore di competenza dell'anno 2016. La componente "oneri di commercializzazione" ha un valore fisso pari a 0.02338 €/kWh e sarà applicata al totale dei prelievi comprensivo delle perdite di rete. La componente "Gestione del profilo elettrico" ha un valore fisso e invariabile pari a 0.03195 €/kWh e sarà applicato al totale dei prelievi comprensivo delle perdite di rete.

**Quotazione Energia Attiva comprensiva di Componente Dinamica sul PUN\*:**

<b>F1: PUN + 0,0082</b>	<b>F2: PUN + 0,0082</b>	<b>F3: PUN + 0,0082</b>
-------------------------	-------------------------	-------------------------

\*PUN è il Prezzo Unico Nazionale e reperibile al seguente indirizzo web: [mercatoelettrico.org](http://mercatoelettrico.org)

Oltre ai Servizi di Vendita, sono fatturati al Cliente i Servizi di Rete, che sono costituiti da corrispettivi di importi pari ai costi e agli oneri sostenuti da uBroker in relazione ai servizi di trasporto, misura e distribuzione dell'energia elettrica (ivi comprese le componenti Asos, Arim e Oneri, generali e a sostegno delle energie rinnovabili e cogenerazione). La componente Asos serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione ed è a carico di tutti i clienti elettrici. Nella loro totalità, i Servizi di Rete costituiscono circa il 46% della spesa annua ante imposte di un cliente tipo. Ad eccezione dei Servizi di Vendita, tutti i suddetti corrispettivi e componenti tariffarie sono indicati nel TIV e i relativi valori e le eventuali variazioni sono pubblicati e aggiornati periodicamente dall'ARERA. La componente "ricerca e sviluppo" ha un valore fisso e invariabile pari 0,0168 €/kWh e sarà applicato al totale dei prelievi comprensivo delle perdite di rete. 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. Inoltre saranno a carico del cliente finale gli "oneri amministrativi" pari a 5,50 €/mese. Come previsto del Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31/07/2009 si rendono consultabili le info inerenti il mix energetico: <https://ubroker.it/assistenza/informazioni/mix-energetico/>

**Offerte: DINAMICOGAS1 - DINAMICOGAS2 - DINAMICOGAS3**  
(l'offerta dinamicogas1 è riservata ai clienti domestici; l'offerta dinamicogas2 è riservata agli altri usi; l'offerta dinamicogas3 è riservata ai condomini ad uso domestico)

Per la somministrazione di gas naturale sono fatturati al Cliente i corrispettivi relativi ai Servizi di Vendita di seguito esposti: La componente "Quota gas naturale sarà pari alla quotazione dell'indice Pfor,t, definito dall'ARERA con deliberazione 9 maggio 2013, 196/2013/R/gas ed è aggiornato e pubblicato dalla stessa ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambienti, ex AEEGSI) prima dell'inizio di ciascun trimestre. La componente "oneri di approvvigionamento (CCR)" è formulata come definito dall'ARERA con delibera 64/09 e sue modifiche. La "componente dinamica" ha un valore fisso pari a 0.096 €/smc e sarà applicata al totale dei prelievi. La componente "ricerca e sviluppo" ha un valore fisso e invariabile di 0.0140 €/smc e sarà applicato al totale dei prelievi. Gli "oneri di gradualità" sono formulati come deliberato dall'ARERA con delibera 64/09 e sue modifiche. La componente "gestione profilo gas" ha un valore fisso e invariabile pari a 0.1337 €/smc e sarà applicato al totale dei prelievi. La componente di commercializzazione QVD suddivisa in quota fissa e quota variabile è definita dalla ARERA con delibera 64/09 e sue modifiche, in ogni caso non sarà mai inferiore al valore di competenza dell'anno 2016.

**Quotazione Energia Attiva comprensiva di Componente Dinamica sul Pfor,t\*: Pfor,t + 0,096 €/Smc**  
\* Pfor,t, è reperibile al sito web: [www.arera.it](http://www.arera.it)

Oltre ai Servizi di Vendita, sono fatturati al Cliente i Servizi di Rete, che sono costituiti da corrispettivi di importi pari ai costi e agli oneri sostenuti da uBroker in relazione ai servizi di trasporto, misura, distribuzione e stoccaggio. Nella loro totalità, i Servizi di Rete costituiscono circa il 46% della spesa annua ante imposte di un cliente tipo. Saranno fatturati al Cliente ulteriori oneri, corrispettivi, componenti tariffarie e/o maggiorazioni eventualmente introdotti dalle competenti autorità con riferimento alla fornitura di gas naturale, anche (ma non esclusivamente) in sostituzione di altri. La componente "oneri di commercializzazione" ha un valore fisso e invariabile pari a 0.0651 €/smc e sarà applicata al totale dei prelievi. Inoltre saranno a carico del cliente finale gli "oneri amministrativi" pari a 5,50 €/mese. I suddetti corrispettivi saranno calcolati con riferimento al potere calorifico superiore convenzionale (PCS, definito dal TIVC) effettivo del gas distribuito nelle località, misurato in condizioni standard. Nella fattispecie in cui tale valore non sia reso disponibile, si applicherà il valore standard pari a 38,52 MJ/kg.

Per maggiori info su imposte relative a energia elettrica e gas visitare: <https://ubroker.it/assistenza/informazioni/agevolazioni-fiscali-energia-elettrica-gas-naturale/>

Fig. 3:

**Quotazione Energia Attiva comprensiva di Componente Dinamica sul PUN\*:**

**F1: PUN + 0,0082**

**F2: PUN + 0,0082**

**F3: PUN + 0,0082**

\*PUN è il Prezzo Unico Nazionale e reperibile al seguente indirizzo web: [mercatoelettrico.org](http://mercatoelettrico.org)

**Quotazione Energia Attiva comprensiva di Componente Dinamica sul Pfor,t\*: Pfor,t + 0,096 €/Smc**

\*Pfor,t, è reperibile al sito web: [www.arera.it](http://www.arera.it)

Esempi di calcolo

Energia Elettrica: esempi di calcolo €/kWh per i periodi indicati:

	F1 PUN	F2 PUN	F3 PUN	Componente Dinamica PUN	Prezzo medio pesato F1 25% - F2 25% - F3 50%
mar-21	0,06262	0,06771	0,05437	0,0082	0,06797
feb-21	0,06662	0,06271	0,04540	0,0082	0,06323
gen-21	0,07392	0,06379	0,05155	0,0082	0,06840

Gas: esempi di calcolo €/Smc per i periodi indicati:

	Pfor,t	Componente Dinamica Pfor,t	Prezzo medio
giu-21	0,176650	0,096000	0,272650
mag-21	0,176650	0,096000	0,272650
apr-21	0,176650	0,096000	0,272650

ii) *L' informativa specifica sugli oneri di commercializzazione*

**22.** Sulla base della documentazione acquisita, relativa al periodo 2020-2021<sup>20</sup>, nella documentazione contrattuale delle offerte commerciali denominate *Dinamicoluce e Dinamicogas*<sup>21</sup>, erano previsti gli **oneri di commercializzazione**, di entità imprecisata, indicati con gli acronimi **PCV** e **QVD**, rispettivamente per le forniture di energia elettrica e gas naturale, *quantificati in misura fissa*, per la cui determinazione le Condizioni Tecniche Economiche -CTE- rinviavano alle delibere ARERA, cui si sommavano ulteriori *oneri di commercializzazione, quantificati in misura variabile* (enfasi aggiunta).

**23.** Al riguardo, le CTE, valide dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021 (Cfr. Fig. 3), prevedevano quanto segue:

- per la luce, **“La componente “PCV” sarà applicata come definita dall’ARERA con delibera 156/07 e sue modifiche, in ogni caso non sarà mai inferiore al valore di competenza dell’anno 2016. La componente “oneri di commercializzazione” “ha un valore fisso pari a 0.02338 €/kWh e sarà applicata al totale dei prelievi comprensivo delle perdite di rete”** (enfasi aggiunta);
- per il gas, **“La componente di commercializzazione QVD suddivisa in quota fissa e quota variabile è definita dalla ARERA con delibera 64/09 e sue modifiche, in ogni caso non sarà mai inferiore al valore di competenza**

<sup>20</sup> La documentazione contrattuale relativa a tali offerte, contenuta in un unico documento composto da richiesta di fornitura e vari allegati (CGF, CTE valide dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021 salvo proroghe, schede di confrontabilità, pro memoria degli amici presentati per ricevere gli sconti previsti dal programma “Scelgozero” e modulo di recesso), è stata acquisita agli atti del fascicolo con verbale di acquisizione del 21 luglio 2021.

<sup>21</sup> Cfr. versione acquisita in data 21 luglio 2021.

*dell'anno 2016. La componente CPR è formulata come definito dall'ARERA con delibera 64/09 e sue modifiche. (...). La componente "oneri di commercializzazione" "ha un valore fisso e invariabile pari a 0.0651 €/smc e sarà applicata al totale dei prelievi" (enfasi aggiunta).*

*iii) L'informativa sugli altri oneri autonomamente determinati ed applicati dalla Società*

**24.** Oltre ai servizi di vendita, le menzionate CTE delle citate offerte commerciali prevedevano una serie di oneri ulteriori, privi di una descrizione dei corrispondenti servizi sottostanti, come ad esempio, le componenti *"gestione del profilo elettrico", "gestione profilo gas", "ricerca e sviluppo"* e *"dinamica"*, il cui ammontare era espresso attraverso un valore fisso da applicare al totale dei prelievi (di kWh o smc rispettivamente per energia elettrica e gas); per entrambi i settori erano poi dovuti ulteriori *"oneri amministrativi"* (enfasi aggiunta).

Inoltre, i predetti oneri, il cui importo era determinato autonomamente dalla Società, erano indicati nelle CTE senza distinzioni rispetto agli oneri cc.dd. passanti (servizi di rete, oneri di sistema), i cui valori sono soggetti a regolazione da parte dell'ARERA (Fig.4):

**Fig. 4**

Oltre ai Servizi di Vendita, sono fatturati al Cliente i Servizi di Rete, che sono costituiti da corrispettivi di importi pari ai costi e agli oneri sostenuti da uBroker in relazione ai servizi di trasporto, misura e distribuzione dell'energia elettrica (ivi comprese le componenti Asos, Arim e Oneri, generali e a sostegno delle energie rinnovabili e cogenerazione). La componente Asos serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione ed è a carico di tutti i clienti elettrici. Nella loro totalità, i Servizi di Rete costituiscono circa il 46% della spesa annua ante imposte di un cliente tipo. Ad eccezione dei Servizi di Vendita, tutti i suddetti corrispettivi e componenti tariffarie sono indicati nel TIV e i relativi valori e le eventuali variazioni sono pubblicati e aggiornati periodicamente dall'ARERA. La componente "ricerca e sviluppo" ha un valore fisso e invariabile pari 0,0168 €/kWh e sarà applicato al totale dei prelievi comprensivo delle perdite di rete. 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. Inoltre saranno a carico del cliente finale gli "oneri amministrativi" pari a 5,50 €/mese.

Oltre ai Servizi di Vendita, sono fatturati al Cliente i Servizi di Rete, che sono costituiti da corrispettivi di importi pari ai costi e agli oneri sostenuti da uBroker in relazione ai servizi di trasporto, misura, distribuzione e stoccaggio. Nella loro totalità, i Servizi di Rete costituiscono circa il 46% della spesa annua ante imposte di un cliente tipo. Saranno fatturati al Cliente ulteriori oneri, corrispettivi, componenti tariffarie e/o maggiorazioni eventualmente introdotti dalle competenti autorità con riferimento alla fornitura di gas naturale, anche (ma non esclusivamente) in sostituzione di altri. La componente "oneri di commercializzazione" ha un valore fisso e invariabile pari a 0,0651 €/smc e sarà applicata al totale dei prelievi. Inoltre saranno a carico del cliente finale gli "oneri amministrativi" pari a 5,50 €/mese. I suddetti corrispettivi saranno calcolati con riferimento al potere calorifico superiore convenzionale (PCS, definito dal TIVG) effettivo del gas distribuito nelle località, misurato in condizioni standard. Nella fattispecie in cui tale valore non sia reso disponibile, si applicherà il valore standard pari a 38,52 MJ/kg.

**25.** Sulla base degli elementi acquisiti a seguito di richiesta di informazioni<sup>22</sup>, risulta che la Società ha addebitato agli utenti i richiamati oneri, nel periodo dal 2019 a tutto il primo semestre del 2021, per i seguenti importi\* :

---

<sup>22</sup> Cfr. risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, resa con memoria dell'11 agosto 2021, prot. n. 65697.

\* 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 – Energia elettrica (2019-2020-2021)**

<b>Clienti Domestici</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
PCV	[1.000.000-1.500.000]	[1.500.000-2.000.000]	[1.500.000-2.000.000]
Oneri di commercializzazione	[400.000-500.000]	[2.000.000-2.500.000]	[1.500.000-2.000.000]
Componente ricerca e sviluppo	[300.000-400.000]	[1.500.000-2.000.000]	[1.000.000-1.500.000]
Componente dinamica	[500.000-600.000]	[800.000-900.000]	[600.000-700.000]
Componente gestione profilo elettrico	[600.000-700.000]	[3.000.000-3.500.000]	[2.500.000-3.000.000]
Oneri amministrativi	[800.000-900.000]	[1.500.000-2.000.000]	[1.000.000-1.500.000]
<b>Totale energia elettrica</b>	<b>[3.500.000-4.000.000]</b>	<b>[12.000.000-12.500.000]</b>	<b>[9.500.000-10.000.000]</b>

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

<b>Clienti Domestici</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
QVD Fisso	[400.000-500.000]	[900.000-1.000.000]	[800.000-900.000]
QVD Variabile	[50.000-100.000]	[100.000-150.000]	[100.000-150.000]
Oneri di commercializzazione	[140.000-150.000]	[900.000-1.000.000]	[1.000.000-1.500.000]
Componente ricerca e sviluppo	[30.000-40.000]	[200.000-300.000]	[200.000-300.000]
Componente dinamica	[700.000-800.000]	[1.000.000-1.500.000]	[1.500.000-2.000.000]
Componente gestione profilo gas	[200.000-300.000]	[1.500.000-2.000.000]	[2.000.000-2.500.000]
Oneri amministrativi	[400.000-500.000]	[900.000-1.000.000]	[800.000-900.000]
<b>Totale gas</b>	<b>[2.000.000-2.500.000]</b>	<b>[6.500.000-8.000.000]</b>	<b>[7.000.000-7.500.000]</b>

26. Su richiesta degli Uffici, Ubroker ha presentato un prospetto di riconciliazione contabile tra i predetti oneri e i costi ad essi correlati<sup>23</sup>, dal quale sono emersi “*costi non allocati*”, sempre nell’arco temporale dal 2019 a tutto il primo semestre del 2021, per complessivi [4.000.000-5.000.000] euro per l’energia elettrica e [2.000.000-2.500.000] euro per il gas.

27. Ancora, l’indicazione dell’ammontare del deposito cauzionale era assente nell’originaria formulazione dell’art. 2.1 delle Condizioni Generali di Fornitura -CGF- secondo cui “*Qualora al momento di richiesta di switching al Distributore per il POD e/o il PdR del Cliente, emergesse in capo a quest’ultimo una condizione di morosità, il Rivenditore si riserva di non accettare le richieste di fornitura di Energia Elettrica e/o Gas Naturale ovvero di subordinare l’accettazione al rilascio da parte del Cliente di garanzia o deposito cauzionale a copertura di due mensilità di fornitura di energia elettrica* (enfasi aggiunta), *entro 5 (cinque) giorni dalla richiesta del Rivenditore*”, senza specificare l’importo corrispondente alla copertura delle menzionate due mensilità di fornitura di energia elettrica.

<sup>23</sup> Cfr. comunicazione dell’11 ottobre 2021, prot. n. 77301.

b) Modalità di rappresentazione e diffusione delle informazioni relative al sistema di scontistica

28. La condotta *sub b)* concerne le modalità di rappresentazione di un particolare sistema di scontistica, incentrato sull'asserita possibilità di azzerare l'importo delle bollette attraverso l'adesione ad un *network* e al procacciamento di altri consumatori (Fig. 5). Accanto al predetto meccanismo, il Professionista prevedeva, sia nelle CTE sia sul sito *web*, varie tipologie di "Sconti mensili", denominati "Sconto volume", "Sconto Gruppo d'Acquisto" e "Compensazione Valore Energia", per i quali erano indicate soglie e percentuali di sconto senza ulteriori precisazioni in merito alle condizioni di applicabilità, anche in termini di durata e cumulabilità degli stessi.

Fig. 5



29. In particolare i messaggi promozionali erano basati sull'utilizzo di una grafica d'impatto e di *claim* suggestivi: ad esempio la pagina *web* <https://scelgozero.it/> si apriva, come si vede nella figura seguente Fig. 6, con un *claim* che prometteva di azzerare le bollette "per sempre"<sup>24</sup>:

<sup>24</sup> Cfr. verbale di acquisizione atti del 21 luglio 2021.

Fig. 6



30. Nell'ambito dei messaggi promozionali disponibili sulla pagina *web* <https://www.zeroacademy.eu/> si enfatizzava la possibilità di azzerare l'importo della bolletta, invitando i consumatori a entrare a far parte del *network* creato da Ubroker, senza specificare le modalità, i vincoli e le condizioni sottesi all'ottenimento dei vantaggi promessi, ovvero l'azzeramento dell'importo delle bollette e gli eventuali guadagni derivanti dallo svolgimento di non meglio precisate attività, se non prospettando una serie di meccanismi (quali il procacciamento di nuovi clienti e il sostenimento di *fee* d'ingresso connesse all'acquisto di abbonamenti ad una piattaforma *web* sulla quale erano resi disponibili materiali multimediali ed era possibile seguire i *webinar* programmati)<sup>25</sup>.

31. Dall'analisi del materiale contrattuale, le CTE oggetto di analisi alla data della contestazione della condotta erano sovrastate dal *claim* "**Sconti mensili, fino all'azzeramento delle bollette!**" e comprendevano oltre allo *Sconto Volume*, allo *Sconto Gruppo d'Acquisto* e allo *sconto Compensazione Valore*, l'ulteriore "**Sconto Zero**" *Invita i tuoi amici*, per il quale era presente l'invito a consultare il "*Regolamento ZERO*", disponibile sul sito *web* <https://io.scelgozero.it/> **solo previa registrazione come cliente**, e il cui *pro memoria* riportava il *claim* "**Contatta almeno 10 amici ed inizia ad azzerare le bollette per sempre**" (enfasi aggiunta)<sup>26</sup>, come si evince dalla seguente Fig.7:

---

<sup>25</sup> Cfr. verbale di acquisizione atti del 21 luglio 2021.

<sup>26</sup> Cfr. verbale di acquisizione atti del 21 luglio 2021.

Fig. 7

SCONTI MENSILI, FINO ALL'AZZERAMENTO DELLE BOLLETTE!							
SCONTO VOLUME		GAS NATURALE		SCONTO GRUPPO D'ACQUISTO			
ENERGIA ELETTRICA				Pari al 4% kWh (sola energia attiva)/smc mensili			
consumi mensili kWh	sconto su quota energia	consumi mensili Smc	sconto su quota gas	Cattura rettangolare			
Tutti fino a 1.500		Tutti fino a 150		<b>SCONTO ZERO - Invita i tuoi amici</b>			
da 1.501 a 3.000		da 151 a 500		Consulta il <a href="#">Regolamento ZERO</a>			
da 3.001 a 6.000		da 501 a 1.000		<b>COMPENSAZIONE VALORE ENERGIA</b>			
da 6.001 a 20.000		da 1.001 a 2.000		1° Bimestre	2° Bimestre	sconto sulla sola energia attiva	
Oltre i 20.000	17%	oltre i 2.001	17%	Energia Elettrica	40%	20%	
				Gas Naturale	30%	15%	sconto su quota gas

32. Inoltre, alle CTE acquisite in data 21 luglio 2021 era allegata la scheda di confrontabilità tra la spesa annua stimata del servizio di maggior tutela/tutela gas e la spesa annua stimata dell'offerta contrattuale del venditore, dove quest'ultima risultava comprensiva degli sconti potenziali, di cui al predetto "Regolamento ZERO", non accessibile ai non (ancora) clienti, sebbene tali sconti non fossero automaticamente riconosciuti alla clientela da parte del Professionista.

33. Le tipologie di sconto "Sconto volume", "Sconto Gruppo d'Acquisto" e "Sconto Zero" Invita i tuoi amici (con il relativo "Regolamento ZERO") erano e sono tutt'ora inserite anche sul sito web <https://scelgozero.it/>, corredate da una sintetica descrizione e dall'invito a contattare la Società per ulteriori informazioni (cliccando sull'icona "scopri di più") riguardo alle condizioni di applicabilità degli sconti medesimi, anche in termini di durata e cumulabilità degli stessi. I claim che attualmente promuovono lo "Sconto Zero" sono: "Scelgozero è il primo network che ti fa accumulare sconti fino al possibile azzeramento delle tue bollette" e "dal 2015 oltre 20.000 bollette azzerate" (enfasi aggiunta), come riportato in Fig. 8<sup>27</sup>:

<sup>27</sup> Cfr. verbale di acquisizione atti del 2 dicembre 2021.

# Sconti incredibili



## Sconto Volume

Se i tuoi consumi aumentano aumenta anche lo sconto!

Questo servizio **flessibile** e **vantaggioso** consente di accedere a tariffe super scontate in quei periodi dell'anno in cui i consumi aumentano per via del riscaldamento o del raffrescamento della tua casa o della tua azienda.

[scopri di più](#)

Applicato automaticamente a tutti i clienti uBroker.

## Sconto Gruppo d'acquisto

**Entra in Zero** e ricevi subito in bolletta il tuo sconto "Gruppo di acquisto"

**L'unione fa la forza:** facendo parte del gruppo hai diritto di pagare la materia prima come se la stessi acquistando all'ingrosso, per cui ottenendo un prezzo più basso.

[scopri di più](#)

Applicato automaticamente a tutti i clienti uBroker.



## Sconto ZERO invita i tuoi amici

Per ogni amico che ci presenti, se aderisce ai servizi uBroker, ricevi uno sconto sulle tue bollette.

Ma i vantaggi non finiscono qui! Leggi il [regolamento ZERO](#) e contattaci.

[scopri di più](#)

Sabotinato alle condizioni indicate nel [regolamento ZERO](#)



**34.** In relazione agli sconti effettivamente riconosciuti e al possibile azzeramento degli importi in fattura, la Società ha prodotto un prospetto riepilogativo delle percentuali di sconto complessivamente riconosciute e uno relativo al numero di bollette dall'importo azzerato<sup>28</sup>, per ogni mese da gennaio 2019 a luglio 2021, dai quali risulta che la percentuale di bollette effettivamente scontate è in media del 40% del totale delle bollette emesse nel periodo considerato e la percentuale di sconto preponderante si attesta nella fascia tra l'1% e il 20%, mentre le bollette effettivamente azzerate (poche centinaia al mese) di rado superano l'1% del totale delle bollette emesse mensilmente e interessano unicamente i clienti che svolgono a favore della società attività di procacciamento di clientela.

*c) Responsabilità solidale del cliente/volturante per morosità pregresse*

**35.** Quanto alla contestazione *sub c)*, riguardante la previsione di una possibile responsabilità solidale del cliente volturante/subentrante per le morosità pregresse riconducibili al precedente intestatario del contratto di fornitura, di cui il cliente volturante/subentrante fosse risultato estraneo, si richiama l'originaria formulazione dell'art. 12 delle CGF: ***“Resta inteso che la parte cessionaria del Contratto (colui che è subentrato al Cliente) sarà in ogni caso obbligata in solido con il cedente nei confronti del Rivenditore in relazione a tutte le obbligazioni sorte o comunque maturate prima fino al momento di tale cessione, ancorché non ancora fatturate dal Rivenditore al Cliente”*** (enfasi aggiunta).

**36.** Secondo quanto previsto dalle CGF, dunque, il Professionista prevedeva a carico del nuovo cliente volturante/subentrante il pagamento di morosità, da questi non dovute, in quanto riconducibili al precedente titolare della fornitura.

*d) Oneri connessi al pagamento delle fatture con modalità diverse dalla formula SEPA DD*

**37.** Con riguardo alla contestazione *sub d)*, relativa alla previsione di costi ulteriori per il pagamento delle fatture con modalità diverse dalla formula SEPA DD, l'originaria formulazione dell'art. 6 delle CGF esponeva i clienti che optassero per strumenti di pagamento alternativi all'addebito di spese

---

<sup>28</sup> Rispettivamente allegati 7 e 8 alla risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, resa con memoria dell'11 agosto 2021, prot. n. 65697.

non preventivabili *a priori*, prevedendo che “*Eventuali diverse modalità di pagamento rispetto alla formula SEPA DD, anche se autorizzata per iscritto dal Rivenditore, avrà un costo aggiuntivo da valutarsi caso per caso, qualora previsto dallo specifico regolamento di Banca d’Italia*”, senza indicare l’entità di tale costo aggiuntivo (enfasi aggiunta).

### **3) Le argomentazioni difensive del Professionista**

**38.** Il Professionista ha presentato osservazioni difensive nel corso dell’istruttoria<sup>29</sup> replicando ad alcune segnalazioni e contestando i vari rilievi, con la ricorrente precisazione che alcune delle “*violazioni*” contestate nel presente procedimento avrebbero natura solo “*formale*” (quando non addirittura di mera svista), in quanto relative a clausole che, pur effettivamente presenti nella documentazione contrattuale, tuttavia non sarebbero mai state, in concreto, applicate all’utenza.

**39.** Tali osservazioni difensive vengono qui di seguito sinteticamente riproposte:

*a) Le informazioni circa le varie componenti di costo delle forniture e il deposito cauzionale*

**40.** Il Professionista ha fatto presente che la scelta di indicare l’entità degli “oneri di commercializzazione” attraverso il rinvio alle Delibere ARERA – in assenza di un’autonoma indicazione dell’ammontare della voce di costo e la presenza di un’ulteriore voce nelle CTE del Professionista denominata, a sua volta, “oneri di commercializzazione” – sarebbe una soluzione conforme alla prassi largamente utilizzata dagli operatori del settore energetico, “*stante la libertà concessa in merito dalla regolazione agli operatori attivi sul mercato libero*”; inoltre, tale modalità di configurazione dei predetti oneri sarebbe in ogni caso da considerarsi cessata alla data del 19 novembre 2021, a seguito delle modifiche apportate alle CTE<sup>30</sup>.

**41.** Gli altri oneri aventi un ammontare fissato a discrezione dal Professionista (“*gestione del profilo elettrico/gas*”, “*ricerca e sviluppo*”, “*dinamica*” e “*oneri amministrativi*”) sarebbero pienamente giustificati in quanto “*componenti di costo volte a remunerare effettivi servizi svolti dal*

---

<sup>29</sup> Cfr. memorie dell’11 agosto 2021, prot. n. 65697, del 18 ottobre 2021, prot. n. 79024, e del 31 gennaio 2022, prot. n. 16270.

<sup>30</sup> Cfr. memoria del 31 gennaio 2022, prot. n. 16270, pag. 2 e s.

*Professionista e inerenti al modello di business adottato dal medesimo” e segnatamente<sup>31</sup>:*

- a) il corrispettivo di “*gestione profilo elettrico/gas*” concernerebbe la copertura dei costi legati alle attività di *back office* necessarie all’attivazione ed alla continuità del servizio di fornitura oggetto del contratto<sup>32</sup>;
- b) la voce di costo “*ricerca e sviluppo*” sarebbe “*legata alla copertura dei costi di ricerca e sviluppo ICT e dei costi sostenuti per servizi esterni*”, essendo tali costi necessari a sviluppare ed a sostenere il modello di *business* della Società. Ubroker rappresenta di avere al proprio interno, nella sede operativa, una funzione ICT dedicata alla ricerca e sviluppo, composta da dieci persone con specifiche competenze, che “*si occupa di progettare, sviluppare e testare la piattaforma software che rappresenta il cuore operativo dell’operatività della Società in quanto è l’infrastruttura tecnologica che rende possibile anzitutto la gestione contratti, il calcolo degli sconti applicati ai clienti ed il customer care*”;
- c) la voce di costo denominata “*componente dinamica*” atterrebbe al modello di *business* di Ubroker in base al quale le offerte si caratterizzerebbero per un prezzo dell’energia composto dal costo all’ingrosso sommato a una remunerazione per la relativa attività svolta dalla Società (appunto la “*componente dinamica*”)<sup>33</sup>;

---

<sup>31</sup> Cfr. memoria del 31 gennaio 2022, prot. n. 16270, pagg. 2-5.

<sup>32</sup> I costi ivi afferenti possono essere così riassunti:

- “*i costi sostenuti per il personale addetto alla funzione di BackOffice che svolge attività di validazione dei dati contrattuali preliminarmente inseriti dagli addetti di vendita; inserimento degli stessi sull’ERP di fatturazione e successive alimentazioni dello stesso (aggiornamento anagrafiche per variazioni comunicate dal cliente, inserimento delle letture recepite sia dai clienti che dal Distributore Locale, sia dall’Utente del Dispacciamento); assistenza al cliente finale per la gestione dei reclami e delle richieste di informazione (sia in modalità scritta che tramite call center); gestione dei singoli contratti per tutte le attività inerenti all’attivazione e alla successiva bollettazione; gestione delle eventuali prestazioni connesse all’erogazione del servizio (richieste di voltura, disalimentazioni, cessazioni, riattivazioni, variazioni potenza, ecc.)*”;
- “*i costi sostenuti per servizi esterni afferenti alle attività preliminari inerenti alla gestione delle richieste di fornitura provenienti dai nuovi clienti, e dai costi sostenuti per la fornitura di servizi di BackOffice in outsourcing*”;
- “*i costi di gestione software afferenti ai canoni periodici di utilizzo del software ERP esterno (utilizzato principalmente per la gestione anagrafiche clienti, gestione della reportistica e la bollettazione), agli interventi di assistenza specifica richiesti in ambito software ed agli ammortamenti dei software capitalizzati*”.

<sup>33</sup> Il Professionista precisa ulteriormente che “*Ubroker acquista la materia prima da propri Utenti del Dispacciamento (UDD), che le applicano: (i) il costo della materia prima indicizzata al PUN (per l’energia elettrica) e al Pfort (per il gas naturale); e (ii) una componente di costo aggiuntiva variabile sulle quantità acquistate (di energia elettrica e gas) ed una componente aggiuntiva fissa sul numero dei punti di riconsegna (solo per il gas), cosiddetta “spread passivo”. Stante tale struttura di costi inerenti alle attività nel mercato all’ingrosso, la Società ha scelto di formulare le proprie offerte applicando al cliente finale, oltre al costo della materia prima (definita dagli indici utilizzati per l’acquisto all’ingrosso) una voce aggiuntiva (ossia di “spread”) che permette alla Società di coprire la suddetta componente di costo aggiuntiva denominata “spread passivo” e generare marginalità al fine di remunerare la propria attività nel mercato libero*”.



d) nella voce “oneri amministrativi” confluirebbero tutti i costi amministrativi non ricompresi nelle altre voci di costo, come ad esempio i costi per risorse interne, che *“concernono, tra le altre, le attività amministrative relative alla contabilizzazione delle bollette emesse e la successiva gestione del credito e degli incassi (Ubroker ha al suo interno, nella sede operativa, una funzione amministrazione, composta da tredici persone)”*.

**42.** All’asserita giustificazione delle voci di costo corrispondenti ai predetti oneri e componenti, conseguirebbe l’assenza di profili di aggressività nella previsione e fatturazione degli stessi, in quanto applicati a copertura e/o remunerazione di costi effettivamente sostenuti, ivi inclusi i “costi non allocati” (previsti nel menzionato prospetto di riconciliazione contabile tra i predetti oneri e i costi ad essi correlati)<sup>34</sup>: questi ultimi sarebbero *“costi comuni (quali imposte sul reddito, accantonamenti, assicurazioni, spese per consulenti, assicurazioni e spese notarili etc.) che nell’ambito del Prospetto di riconciliazione la Società ha deciso di non allocare con riferimento a specifiche attività stante appunto il fatto che essi afferiscono a tutto il complesso dell’operatività della Società”*. Il Professionista sottolinea, poi, come l’ammontare complessivo dei vari oneri addebitati nulla proverebbe in merito alla natura arbitraria e indebita della previsione delle varie voci di costo.

**43.** Inoltre, Ubroker lamenta il mancato accoglimento degli impegni proposti, dapprima per inidoneità, e poi per inammissibilità a seguito della tardiva riproposizione degli stessi, adducendo la presunta disparità di trattamento rispetto ad altri operatori del settore<sup>35</sup>.

**44.** Ancora, l’omessa indicazione dell’ammontare del deposito cauzionale non costituirebbe una violazione, in quanto non sarebbe mai stato richiesto ad alcun cliente da parte della Società, che ha tempestivamente eliminato dalle proprie condizioni generali di fornitura qualsiasi riferimento allo stesso. In caso di accertamento, quindi, tale violazione andrebbe considerata di entità assolutamente marginale trattandosi di una dicitura erronea all’interno del contratto cui non è mai stata data attuazione, e senz’altro cessata per effetto della modifica alle CTE<sup>36</sup>.

---

<sup>34</sup> Cfr. comunicazione dell’11 ottobre 2021, prot. n. 77301.

<sup>35</sup> Cfr. memoria del 31 gennaio 2022, prot. n. 16270, pagg. 7-10.

<sup>36</sup> Cfr. memoria del 31 gennaio 2022, prot. n. 16270, pag. 11.

*b) Il sistema di scontistica*

**45.** Ubroker rappresenta di essersi fin da subito impegnata, a seguito dell'avvio del procedimento, a descrivere in modo chiaro, nelle CTE ed in tutte le comunicazioni promozionali riguardanti le proprie offerte, gli sconti direttamente applicabili (ossia lo “*Sconto Volume*”, lo “*Sconto Gruppo di Acquisto*” e lo “*Sconto Compensazione Valore Energia*”) e cumulabili tra di loro, e ritiene che nelle nuove CTE siano stati esplicitati in modo chiaro e completo entità degli sconti, modalità di calcolo e condizioni di applicabilità, precisando di aver eliminato tutte le schede di confrontabilità riferite alla “*Offerta Ubroker DinamicoLuce e DinamicoGas con sconti previsti dal Regolamento Zero*”.

**46.** Pertanto, ritiene ingiustificato il rilievo secondo cui la descrizione del sistema di scontistica presenta elementi di ambiguità e scarsa trasparenza rilevando che, in ogni caso, anche tale pratica sarebbe cessata dal 19 novembre 2021, a seguito delle modifiche apportate nel corso del procedimento<sup>37</sup>.

*c) La previsione della responsabilità solidale del volturante per le morosità pregresse*

**47.** La disposizione delle CGF relativa alla previsione di una responsabilità solidale del cliente volturante/subentrante per le morosità pregresse, cui questi sia estraneo, riconducibili al precedente intestatario della fornitura, sarebbe, a detta del Professionista, frutto di un refuso e non sarebbe mai stata applicata: conseguentemente, la condotta contestata non integrerebbe una pratica commerciale aggressiva, in quanto non avrebbe determinato alcun indebito condizionamento dei consumatori<sup>38</sup>.

*d) L'applicazione di oneri aggiuntivi per pagamento con strumenti diversi dalla formula SEPA DD*

**48.** La previsione relativa all'applicazione di oneri aggiuntivi nel caso in cui il cliente avesse richiesto di effettuare il pagamento delle fatture con strumenti diversi dalla formula SEPADD, sarebbe, altresì, frutto di un mero refuso presente nelle CGF del Professionista. La Società non avrebbe mai

---

<sup>37</sup> Cfr. memoria del 31 gennaio 2022, prot. n. 16270, pagg. 11-13.

<sup>38</sup> Cfr. memoria del 31 gennaio 2022, prot. n. 16270, pag. 14.

richiesto alcun onere aggiuntivo ai consumatori in relazione alle modalità di pagamento. La pratica, pertanto, dovrebbe ritenersi del tutto inesistente (e non solo cessata a seguito della modifica apportata alle CGF), in quanto asseritamente inidonea ad integrare una pratica aggressiva o una violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo<sup>39</sup>.

#### ***4) Le modifiche apportate dal Professionista nel corso dell'istruttoria alle condotte oggetto di contestazione***

**49.** Nel corso dell'istruttoria, Ubroker ha spontaneamente introdotto alcune modifiche<sup>40</sup> in relazione alle condotte contestate nella comunicazione di avvio del procedimento, che si indicano di seguito.

**50.** Il Professionista ha modificato la documentazione contrattuale (CTE e CGF disponibili anche sul proprio sito *web*), con validità decorrente dal 19 novembre 2021<sup>41</sup>, nella quale (tanto per l'energia elettrica quanto per il gas):

- ha raggruppato, nelle CTE, alcune componenti di prezzo nelle seguenti voci: “*Componente Dinamica*”, “*Costi di commercializzazione mercato libero – Quota variabile*” e “*Costi di commercializzazione mercato libero – Quota fissa*”, descrivendole sia in formato testuale sia in una tabella *ad hoc* e quantificandone l'ammontare, rispettivamente in misura variabile rispetto al consumo e in misura fissa annua;
- ha inserito, nelle CTE, una sintetica descrizione degli sconti denominati “*Sconto volume*”, “*Sconto Gruppo d'Acquisto*” e “*Compensazione Valore Energia*”, eliminando da tale documento i riferimenti alla possibilità di azzerare le bollette nonché allo “*Sconto Zero*”;
- ha inserito, nelle CTE e nelle Schede di Confrontabilità, presenti nel plico contrattuale, una tabella di dettaglio che riassume in termini percentuali la spesa per la bolletta per un cliente tipo, riportando il peso percentuale di ogni componente di costo per la Spesa per la materia prima energia e gas, escludendo gli sconti dalle predette Schede di Confrontabilità;
- ha eliminato dalle CGF le previsioni relative al deposito cauzionale e alla possibilità di addebito di costi in relazione allo strumento di pagamento utilizzato (inserendo l'esplicita precisazione che tale possibilità è in ogni caso preclusa) e ha introdotto, nel relativo art. 12, il principio dell'irresponsabilità del volturante per le morosità pregresse ascrivibili al

---

<sup>39</sup> Cfr. memoria del 31 gennaio 2022, prot. n. 16270, pag. 13 e s.

<sup>40</sup> Cfr. memorie del 18 ottobre 2021, prot. n. 79024 e del 31 gennaio 2022, prot. n. 16270.

<sup>41</sup> Cfr. anche verbale di acquisizione atti del 2 dicembre 2021.

precedente intestatario della fornitura al quale lo stesso risulti estraneo;

- con riferimento al materiale promozionale, nella pagina del sito *web* aziendale (*www.ubroker.it*), il Professionista: *i*) ha inserito esclusivamente *claim* di tipo commerciale, che non contemplano alcuna voce di costo o sconto, salvo descrivere in termini generici l'offerta; *ii*) ha arricchito le due sezioni esplicative degli indici (PUN e Pfor) presi a riferimento per il calcolo della materia prima (luce e gas), cui i consumatori possono accedere sia direttamente dalla *homepage* del sito; *iii*) ha circoscritto le informazioni promozionali relative agli sconti, e in particolare allo “*Sconto Zero*”, al sito *web* *www.scelgozero.it*, al quale il materiale promozionale del sito *www.ubroker.it* relativo alle offerte opera un generico rinvio attraverso il *claim* “*Scopri come poter ottenere ulteriori sconti su scelgozero.it*”;
- ha riconosciuto a tutta la base clienti (domestici e microimprese) con un contratto di fornitura attivo al febbraio 2022 e che avessero sottoscritto a partire dal 2019 una offerta Dinamico Luce o Dinamico Gas, un *bonus una tantum* del valore di 2 euro<sup>42</sup>.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**51.** Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state poste in essere anche tramite *Internet*, il 22 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<sup>43</sup>.

**52.** Con comunicazione pervenuta in data 3 marzo 2022<sup>44</sup>, 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 e, nel contempo, evidenziando il considerevole rilievo del tema della trasparenza tariffaria, sia in fase di pubblicizzazione sui siti *web* sia in sede contrattuale, e della tutela del diritto di recesso dei clienti a seguito di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali.

---

<sup>42</sup> Con comunicazione del 17 marzo 2022, prot. n. 27356, Ubroker ha reso noto di aver erogato [40.000-50.000] ristori nel settore energia elettrica (per un totale di [90.000-100.000] euro) e [20.000-30.000] nel settore gas (per un totale di [50.000-60.000] euro).

<sup>43</sup> Docc. prott. nn. 16686 e 16687 del 1.2.2022.

<sup>44</sup> Doc. prot. n. 24292 del 3.3.2022.

Dopo aver rilevato, in generale, il progressivo incremento dell'utilizzo quotidiano di *internet* tra la popolazione italiana anche al fine di acquisti di beni e servizi, l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ha considerato che tali mezzi di comunicazione, utilizzati da Ubroker nell'offerta dei propri servizi alla clientela, *“risultano idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni lette nel sito del Professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando, in concreto la piena potenzialità promozionale delle comunicazioni su citate”*.

**53.** Pertanto, detta Autorità ha ritenuto che, *“allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, Internet sia strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione”* delle pratiche commerciali oggetto di parere.

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

**54.** Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento riguardano 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, lettera *a*), del D.Lgs. n. 21/2014<sup>45</sup>.

**55.** Con comunicazione pervenuta in data 30 marzo 2022<sup>46</sup>, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere svolgendo le considerazioni che si riportano in sintesi.

**56.** ARERA ha premesso che le pratiche commerciali qui contestate a Ubroker coinvolgono tematiche rilevanti dal punto di vista regolatorio<sup>47</sup> e che, nell'analisi delle stesse, le valutazioni espresse nel parere non entrano nel merito dell'eventuale violazione del Codice del Consumo bensì attengono esclusivamente a eventuali profili di non conformità rispetto alle disposizioni regolatorie ritenute maggiormente significative anche in ragione della specificità settoriale. Inoltre, in riferimento alla previsione nelle

---

<sup>45</sup> Docc. prott. nn. 16688 e 16689 dell'1.2.2022.

<sup>46</sup> Doc. prot. n. 30871 del 30.3.2022.

<sup>47</sup> Poiché afferenti: *“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) alla conclusione e consegna del contratto di fornitura; d) al divieto di prevedere penali per il recesso”*.

previgenti CGF di una possibile responsabilità solidale del cliente volturante/subentrante per le morosità pregresse riconducibili al precedente intestatario del contratto di fornitura, l’Autorità di regolazione “*ricorda il principio generale in base al quale eventuali debiti del cliente preesistente non possono essere imputati dal venditore al cliente richiedente la voltura o il subentro*”.

**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 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*”<sup>48</sup>, che rappresenta una specificazione settoriale della normativa generale in tema di tutela dei consumatori, adottato con l’obiettivo generale di prevenire

---

<sup>48</sup> 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).

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<sup>49</sup>.

### *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 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

---

<sup>49</sup> Relativamente alla fase pre-contrattuale, le norme rilevanti del Codice di condotta commerciale sono gli articoli 5 e 6 (criteri di comunicazione dei prezzi del servizio e della spesa complessiva associata), 9.1, lettera k ed l (completezza del plico contrattuale spettante al cliente); 19 (informativa adeguata su oneri ulteriori ai corrispettivi per il servizio); 20 e 21 (integrale informativa su modalità di calcolo degli aggiornamenti dei corrispettivi soggetti a indicizzazione/variazione in base al contratto, su sconti e bonus nonché su altri aspetti specifici dell'offerta). Per la fase contrattuale, ARERA richiama specificamente gli artt. 10 e 11 (contenuti informativi minimi del contratto) nonché da 15 a 23 (criteri di individuazione dei vari corrispettivi e oneri fatturati ai clienti finali) del *Codice di Condotta commerciale*.

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)<sup>50</sup>.

### ***Considerazioni in merito alle condotte contestate al Professionista***

**63.** Con specifico riferimento al caso in esame, ARERA ha affermato che, in via generale, *“le disposizioni del Codice di condotta commerciale, sia con riferimento al testo vigente fino al 30 giugno 2021 sia con riferimento al testo vigente dal 1° luglio 2021, essendo la pratica commerciale scorretta individuata ricadente nel periodo 2019-2021, sembrerebbero disattese dal Professionista, in tutte le fattispecie nelle quali Ubroker abbia previsto, sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale, l'applicazione al cliente importi non preventivamente comunicati e determinati secondo i criteri sopra illustrati. A tale riguardo è, infatti, necessario che le spese e i corrispettivi relativi agli oneri fatturati ai clienti finali abbiano trovato specifico e adeguato riscontro all'interno del materiale promozionale e nella documentazione contrattuale”*.

**64.** Segnatamente, le disposizioni del Codice di condotta commerciale appaiono disattese dal Professionista laddove:

- l'illustrazione di alcuni corrispettivi nella documentazione contrattuale, relativamente all'ammontare, alle modalità e ai vincoli di applicazione, risulti frammentaria e poco trasparente; a titolo esemplificativo, l'Autorità di regolazione evidenzia che *i) il corrispettivo PCV per l'offerta di energia elettrica e il corrispettivo QVD per l'offerta del gas naturale non sono indicati nel loro valore unitario, come prescritto dalla regolazione, infatti il Professionista si limita a rinviare, per la definizione dell'ammontare degli stessi, a quanto stabilito dalle delibere adottate dall'ARERA; ii) i valori dei corrispettivi PCV e QVD non sembrano fissati in linea con quelli vigenti definiti dall'ARERA, in quanto, secondo le CTE, essi non saranno “mai inferiori al valore di competenza dell'anno 2016”; iii) il corrispettivo afferente agli “oneri amministrativi” viene indicato esclusivamente in €/mese, e non anche in €/anno; iv) “relativamente ai corrispettivi soggetti a indicizzazione (indicizzati al PUN per l'energia elettrica e al Pfor,t per il gas naturale), il Professionista non indica il valore unitario massimo raggiunto nel corso degli ultimi dodici mesi né il periodo durante il quale*

---

<sup>50</sup> 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.



*tale valore massimo è stato applicato, limitandosi a indicare il valore di tre mesi senza ulteriori specificazioni”;*

- la descrizione nella documentazione contrattuale di un sistema di scontistica sia incompleta e poco trasparente quanto alla effettiva entità degli sconti applicabili e alle modalità di riconoscimento degli stessi; a titolo esemplificativo, relativamente allo “Sconto volume”, riferito non al prezzo finale ma ad una delle sue componenti (la quota energia), il Professionista non indica chiaramente l’incidenza percentuale media dello sconto sul prezzo finale al netto delle imposte, mentre, relativamente allo “Sconto Zero”, non precisa l’entità dello sconto previsto all’interno del riquadro “Descrizione dello sconto e/o *bonus*” nella Scheda di confrontabilità;
- l’indicazione dell’entità del deposito cauzionale richiesto a garanzia al cliente finale sia omessa nella documentazione contrattuale.

## **VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

**65.** Il procedimento in esame concerne le condotte sopra indicate al paragrafo II, poste in essere da Ubroker, a far data dal 2019, in relazione a taluni profili di ingannevolezza e omissività inerenti alle condizioni economiche di fornitura e al sistema di scontistica, sia nell’ambito della documentazione contrattuale che promozionale, nonché relative ad alcune previsioni contrattuali suscettibili di condizionare indebitamente i consumatori.

**66.** È opportuno premettere che il presente procedimento è stato avviato, oltre che sulla base di alcune segnalazioni di consumatori, a seguito e nel solco di una verifica generalizzata in merito al comportamento tenuto da una serie di 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 particolare sotto il profilo della completezza e trasparenza informative.

**67.** Anche alla luce del contesto ora delineato, le osservazioni espresse dal Professionista nelle proprie memorie, circa l’esiguo numero di segnalazioni agli atti del fascicolo (che, peraltro, assumono una precipua funzione di impulso e riscontro dell’attività istruttoria e di accertamento dell’Autorità) e l’asserito carattere solo “formale” di alcune violazioni contestate nella comunicazione di avvio – in quanto afferenti a clausole contrattuali pur

inserite nelle CGF ma, di fatto, rimaste inapplicate agli utenti<sup>51</sup> – risultano inconferenti.

In proposito, giova richiamare il principio – costantemente ribadito anche dai giudici amministrativi – secondo cui la natura dell’illecito consumeristico è di “*mero pericolo*” e la sua configurabilità, nel caso concreto, prescinde dall’effettivo verificarsi di un pregiudizio in danno dei consumatori”<sup>52</sup>.

**68.** Del pari, prive di pregio sono le contestazioni del Professionista afferenti al mancato accoglimento degli impegni (pure riproposti e modificati varie volte), in quanto tardivamente riformulati dopo un sensibile lasso di tempo dalla decisione di rigetto degli impegni presentati precedentemente.

Il Professionista lamenta infatti, in modo inconferente, una pretesa disparità di trattamento rispetto ad alcuni precedenti nei quali l’Autorità aveva consentito ad altri operatori energetici di presentare versioni migliorative di impegni che tuttavia non erano stati prima rigettati, in quanto precedentemente al rigetto anche Ubroker ha potuto integrare gli impegni che aveva originariamente presentato. Ciò fermo restando la discrezionalità dell’Autorità nella valutazione della idoneità degli impegni a rimuovere i profili di scorrettezza oggetto di contestazione.

**69.** Venendo alle valutazioni di merito delle condotte descritte *supra*, *sub parte II*, essi – sulla base degli elementi emersi nel corso del procedimento – sono riconducibili a distinte condotte commerciali scorrette in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25 e 62 del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti valutazioni.

### ***La pratica commerciale sub a)***

**70.** Basilari principi di trasparenza e completezza dell’informazione esigono che tutte le voci, discrezionalmente stabilite dal Fornitore, che vanno a determinare la spesa per l’energia, devono essere esplicitate in modo che l’acquirente possa comprendere, integralmente e con chiarezza, i termini economici e il contenuto dell’offerta onde sottoscriverla in piena avvertenza.

---

<sup>51</sup> Si fa riferimento, ad es., alle controdeduzioni difensive del Professionista in merito alla previsione nelle CGF dell’addebito di oneri ulteriori in caso di modalità di pagamento diverse da SEPA DDe e del possibile addebito di morosità pregresse ai clienti volturanti e/o subentranti (Cfr. memoria del 31 gennaio 2022, prot. n. 16270, pag. 13 e s.).

<sup>52</sup> Sotto tale profilo, “*non occorre individuare un concreto pregiudizio delle ragioni dei consumatori, in quanto è la stessa potenzialità lesiva, al fine di evitare anche solo in astratto condizionamenti e/o orientamenti decettivi, che consente di ascrivere la condotta nel quadro dell’illecito di “mero pericolo” in quanto intrinsecamente idonea a configurare le conseguenze che il codice del consumo ha invece in teso scongiurare*” (Cfr. TAR Lazio: n. 6446 del 3 luglio 2009, n. 218 del 10 gennaio 2017 e n. 2245 del 20 febbraio 2020; Consiglio di Stato: n. 1425 del 27 febbraio 2020).

**71.** In primo luogo, l'indicazione del prezzo indicizzato (al PUN e al Pfor- rispettivamente per energia elettrica e gas) della componente energia in assenza di una quantificazione il più possibile attendibile, se non attraverso il mero inserimento di una tabella esemplificativa basata sull'ultimo trimestre (elemento rilevato anche da ARERA nel proprio parere) rappresenta una lacuna informativa suscettibile di ingenerare confusione nel consumatore.

**72.** Infatti, la scelta del Professionista di determinare il prezzo della componente energia non in misura fissa, attraverso la semplice esposizione di un ammontare agevolmente comprensibile dal consumatore, ma attraverso l'uso indici di natura tecnica e pressoché sconosciuti a soggetti non esperti del settore energetico, impone di fatto l'uso di accorgimenti finalizzati a migliorare la chiarezza delle formule utilizzate, così da permettere a tutti i clienti di determinare in misura attendibile l'esborso connesso alla scelta dell'offerta promossa dal fornitore.

**73.** In secondo luogo, 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 indicata nel suo valore unitario nelle condizioni economiche di fornitura e nei messaggi promozionali relativi alla convenienza delle offerte del Professionista, in quanto influisce in maniera rilevante sulla spesa complessiva per l'energia, soprattutto nel caso della clientela domestica.

**74.** 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, che si trovano a dover reperire 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.

**75.** 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 ARERA relative al mercato tutelato, nonché aver pretermesso del tutto l'esistenza di tali oneri nelle comunicazioni pubblicitarie, rappresenta una grave carenza informativa.

**76.** Pertanto, la previsione degli oneri di commercializzazione - indicati da Ubroker nelle CTE con gli acronimi *PCV* (Prezzo Commercializzazione Vendita) per l'energia elettrica, o *QVD* (Quota Vendita al Dettaglio) per il gas, senza una specifica e puntuale indicazione dell'entità degli stessi, ma semplicemente attraverso il rinvio alle “*Condizioni economiche di riferimento di ARERA*”, rappresenta una grave carenza informativa: si tratta, infatti, di elementi economicamente rilevanti che devono essere chiaramente enucleati e resi noti agli utenti in tutte le forme di comunicazione laddove, soprattutto, l'enfasi promozionale riguarda proprio il prezzo dell'energia o talune componenti del prezzo di fornitura, generalmente quelle vantaggiose, al fine di informare correttamente il consumatore e non indurlo in errore in merito all'effettiva convenienza dell'offerta, condizionandolo nell'assunzione di comportamenti economici che altrimenti non avrebbe scelto. A ciò, per l'energia elettrica si aggiunge la previsione di “*oneri di commercializzazione*” in proporzione al consumo, che si aggiungono alla componente *PCV*, determinando un ulteriore elemento di confusione legato alla parziale duplicazione e/o sovrapposizione di costi sostanzialmente analoghi.

**77.** In particolare, il rinvio alle delibere ARERA ai fini della quantificazione delle predette due ultime voci di costo previsto nelle condizioni contrattuali relative alle offerte sul mercato libero appare, altresì, idoneo ad indurre in errore il consumatore sulla *natura* di tali componenti di prezzo, ingenerando l'errata 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.

**78.** Analoghe valutazioni possono effettuarsi in riferimento ai menzionati oneri ulteriori, ovvero le componenti “*gestione del profilo elettrico*”, “*gestione profilo gas*”, “*ricerca e sviluppo*”, “*dinamica*” e gli “*oneri amministrativi*”, succintamente menzionati nelle CTE e sostanzialmente privi di una causale specifica e pienamente giustificata. Del resto, l'opacità di tale informazione – che non è stata fugata dalle argomentazioni difensive rese da Ubroker sul punto, nelle quali il Professionista ha correlato tali oneri a costi che dovrebbero ritenersi in buona parte già coperti dagli oneri di commercializzazione, da cui la natura sostanzialmente duplicativa degli stessi – ha permesso e comportato, come si è visto *supra*, l'acquisizione di

considerevoli importi correlati a componenti di prezzo la cui specifica previsione, non supportata da una descrizione che permettesse di comprenderne appieno la correlazione con le corrispondenti voci di costo, rendeva arduo ai consumatori comprenderne e giustificarne la ragione alla luce dei servizi erogati dalla Società. Ciò tanto più in considerazione della sussistenza dei menzionati (e ingenti) “costi non allocati”, che, per coerenza, avrebbero dovuto trovare copertura nell’ambito dei costi di commercializzazione e non essere ripartiti tra le ulteriori componenti di prezzo.

**79.** In proposito, se la configurazione di profili di aggressività non appare confermata nel caso di specie, alla luce delle ricostruzioni fornite dal Professionista in merito alla sussistenza delle attività complessivamente sottostanti ai vari oneri, nondimeno le indicazioni originariamente inserite nelle CTE, al riguardo totalmente omissive, confermano la sussistenza di gravi lacune informative nei confronti dei clienti.

**80.** In un contesto di mercato quale quello energetico – connotato da rilevante asimmetria informativa tra operatori e utenti finali nonché da una pluralità di offerte diverse (per caratteristiche e costi) – la mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni di carattere economico, specialmente in ordine al prezzo effettivo per unità di misura (kwh o smc) che il consumatore dovrà sostenere a seguito della adesione alla proposta commerciale, assume dunque un rilievo centrale ai fini della presente valutazione.

**81.** L’onere di fornire una corretta informazione sulle varie componenti di prezzo, pertanto, risulta non essere stato assolto dal Professionista – dal 2019 e fino al 19 novembre 2021 (data di modifica delle CTE) – il quale, in luogo di individuare l’entità di tutte le voci di costo a carico del contraente, si è limitato, da un lato, a richiamare o a rinviare ad atti normativi/regolatori non agevolmente reperibili ed, altresì, aventi un contenuto tecnico non immediatamente comprensibile al consumatore medio e ad esso non direttamente destinato, quando non semplicemente a menzionare acronimi inseriti nei predetti atti, dall’altro a ingenerare nel cliente la convinzione di una maggior convenienza dell’offerta sottoscritta attraverso la decettiva informazione sul prezzo della componente energia e sull’apparente non debenza dei costi di commercializzazione, atteso che questi ultimi sono stati in ogni caso corrisposti attraverso le predette componenti *PCV* e *QVD*, e sull’omissiva e decettiva rappresentazione degli altri oneri.

**82.** 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.

**83.** Come emerso dalle acquisizioni istruttorie, tale fondamentale principio – che, da tempo e reiteratamente, viene affermato anche dai giudici amministrativi<sup>53</sup> – non è stato rispettato nel caso in esame anche in ordine ad altre caratteristiche economiche dell’offerta energetica e nell’ambito dei diversi canali utilizzati per la diffusione promozionale.

**84.** Criticità analoghe caratterizzavano altresì la previsione relativa al *deposito cauzionale*, posto che il Professionista ha ommesso di specificarne in modo chiaro e preciso l’entità nella documentazione contrattuale, precludendo al consumatore la possibilità di quantificarne con certezza l’ammontare. Anche tale condotta è da considerarsi cessata con la pubblicazione in data 19 novembre 2021 delle nuove CGF.

**85.** A sostegno di quanto sopra osservato in merito alla fattispecie in esame, nel proprio parere l’Autorità di regolazione ha confermato come il Professionista abbia disatteso le disposizioni di carattere regolatorio in merito alle modalità di rappresentazione degli oneri connessi alle forniture di

---

<sup>53</sup> Secondo i quali “*il principio di chiarezza e completezza nelle comunicazioni pubblicitarie si impone fin dal primo contatto con il consumatore, con la conseguenza che il rinvio a ulteriori fonti di informazione, tra l’altro di consultazione solo eventuale, non consente di sanare ex post l’inadempimento dell’onere informativo imposto all’operatore*” (Consiglio di Stato, sez. VI, 12 marzo 2020, n. 01751). E ancora “*ai fini del riscontro di eventuali profili di scorrettezza delle informazioni presenti in un messaggio pubblicitario, il contenuto e le modalità di rappresentazione del prodotto vanno rapportate agli standard di chiarezza, completezza e percepibilità degli elementi rilevanti del bene oggetto di vendita, la cui conoscenza appaia indispensabile per una scelta commerciale consapevole. Al fine di evitare che i consumatori siano indotti in errore nella formulazione dell’offerta di vendita devono, quindi, essere messe in atto tutte quelle accortezze utili al predetto scopo, nella considerazione che la rappresentazione grafica e testuale dei messaggi, laddove non renda di agevole percezione talune informazioni (in quanto rese con scarsa evidenza grafica a fronte della enfattizzazione di altri elementi), ben può essere ricondotta al paradigma normativo delle pratiche commerciali scorrette, finalizzato alla tutela della libertà del consumatore di autodeterminarsi al riparo da ogni possibile influenza, anche indiretta, che possa incidere sulle sue scelte economiche. L’onere di completezza e chiarezza informativa imposto dalla normativa di settore ai professionisti richiede, in sostanza, alla stregua del canone di diligenza, che ogni comunicazione ai consumatori rappresenti i caratteri essenziali di quanto la stessa mira a reclamizzare. Sotto tale profilo ad integrare un’a pratica commerciale scorretta ai sensi del Codice del consumo può rilevare ogni omissione informativa che, se del caso combinandosi con la enfattizzazione di taluni elementi del servizio offerto, renda non chiaramente percepibile il reale contenuto ed i termini dell’offerta o del prodotto, inducendo in tal modo in errore il consumatore e condizionandolo nell’assunzione di comportamenti economici che altrimenti non avrebbe adottato (...) per pacifica giurisprudenza il principio di chiarezza e completezza nelle comunicazioni pubblicitarie si impone fin dal primo contatto o “aggancio” con il consumatore che deve essere posto nelle condizioni di poter valutare l’offerta economica nei suoi elementi essenziali al fine di percepirne con chiarezza la portata e poter conseguentemente operare una consapevole scelta economica (ex multis, Cons. Stato, sez. VI, 30 novembre 2020, n. 7566)” (Tar Lazio, sez. I, 15 giugno 2021, n. 7161).*

energia elettrica e gas nell'ambito della documentazione contrattuale, almeno fino alla modifica della stessa documentazione, nell'ambito della quale sono stati eliminati i profili di scorrettezza, residuando soltanto una criticità riconducibile alla non del tutto adeguata informativa sui corrispettivi soggetti a indicizzazione (il valore unitario massimo raggiunto e l'andamento negli ultimi dodici mesi di PUN e Pfor,t sono inseriti nel plico contrattuale al di fuori delle CTE, in una sezione non immediatamente successiva alle stesse).

**86.** Alla luce delle suesposte valutazioni, il comportamento del Professionista risulta in contrasto con gli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

### ***La pratica commerciale sub b)***

**87.** Sulla base degli elementi sopra esposti, la prospettazione del sistema di scontistica adottato dalla Società, quantomeno dal 2019, tanto nella documentazione contrattuale, quanto nelle comunicazioni promozionali presenti nei siti riconducibili a Ubroker ([www.ubroker.it](http://www.ubroker.it), <https://scelgozero.it/>, <https://ioscelgozero.it/> e <https://www.zeroacademy.eu/>) risulta connotata da significativi profili di decettività, omissività e scarsa trasparenza, dal momento che le informazioni inerenti alle diverse tipologie di sconti (“*Sconto volume*”, “*Sconto Gruppo d’Acquisto*” e “*Compensazione Valore Energia*”) originariamente riportavano soglie e percentuali di sconto senza ulteriori precisazioni in merito alle condizioni di applicabilità, anche in termini di durata e cumulabilità degli stessi: anche l’ulteriore modalità denominata “*Sconto Zero*” prometteva, attraverso i *claim* enfatici riportati in precedenza, la possibilità di azzeramento delle bollette, promossa da Ubroker anche attraverso l’inserimento nelle schede di confrontabilità di tale considerevole sconto, ancorché meramente potenziale.

**88.** Come desumibile dai vari *claim* enfatici inseriti nelle varie figure riportate in precedenza e dalle scarse e insufficienti indicazioni inserite nelle CTE, i potenziali clienti venivano indotti fin dal momento della visione dell’informativa promozionale delle offerte e fino all’esame del plico contrattuale a fidarsi nel sommarsi di sconti di natura e tipologia varia, suscettibili di determinare, attraverso un meccanismo non ben chiarito e delineato *a priori*, l’applicazione di una percentuale di sconto talmente elevata da comportare finanche l’azzeramento della bolletta. Nonostante tali sconti fossero condizionati, anche ai fini dell’eventuale cumulabilità, al

rispetto di criteri e/o al conseguimento di obiettivi non chiaramente indicati fin dal momento iniziale, l’inserimento degli stessi nelle schede di confrontabilità contribuiva a ingenerare nei clienti la convinzione di un risparmio certo e automatico, attesa, questa, destinata, invece, ad essere nella maggior parte dei casi fortemente ridimensionata o del tutto delusa.

**89.** Ciò tanto più che, come già evidenziato in precedenza, sulla base della documentazione presentata dalla Società<sup>54</sup>, risulta che la percentuale di bollette effettivamente scontate (da gennaio 2019 a luglio 2021) è stata inferiore alla metà delle bollette emesse. Peraltro, l’entità media dello sconto applicato risulta contenuta (tra l’1% e il 20%), mentre le bollette azzerate (circa l’1% del totale delle bollette emesse mensilmente) interessano unicamente gli utenti attivamente inseriti nel *network* creato dalla Società, che operano altresì a favore della società, quali procacciatori di clientela. Per questi ultimi, pertanto, l’abbattimento dei costi in bolletta, fino all’eventuale azzeramento, rappresenta sostanzialmente la remunerazione dell’attività prestata dagli stessi.

**90.** Indubbiamente, le modalità di promozione e descrizione degli sconti promessi, caratterizzate da profili di ingannevolezza e omissività, sono risultate idonee a ingenerare nei potenziali clienti l’attesa di una forte riduzione della spesa per energia elettrica e gas, anche attraverso l’indebito inserimento nelle schede di confrontabilità -ai fini della quantificazione di una stima di spesa per l’energia sul mercato libero- di sconti meramente potenziali e condizionati.

**91.** Peraltro, nonostante il Professionista sostenga la cessazione della pratica in discorso in data 19 novembre 2021 – dal momento che nelle nuove CTE sarebbero stati esplicitati in modo chiaro e completo entità, modalità di calcolo e condizioni di applicabilità degli sconti denominati “*Sconto volume*”, “*Sconto Gruppo d’Acquisto*” e “*Compensazione Valore Energia*”, e dalle schede di confrontabilità è stato eliminato il riferimento alla possibilità di azzerare le bollette e allo “*Sconto Zero*” –, permangono elementi di criticità afferenti alla mancata precisazione in merito alla cumulabilità o meno delle tre tipologie di sconti e all’insufficienza della descrizione dello “*Sconto volume*” e dello “*Sconto Gruppo d’Acquisto*” sul sito *web* <https://scelgozero.it/><sup>55</sup> e alla necessità di contattare il Professionista per ottenere tali ulteriori informazioni.

---

<sup>54</sup> Allegati 7 e 8 alla risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, resa con memoria dell’11 agosto 2021, prot. n. 65697.

<sup>55</sup> Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 2 dicembre 2021.



**92.** Giova, in proposito, richiamare il parere reso dall'ARERA, nella parte in cui ravvisa la mancata osservanza delle disposizioni del Codice di Condotta commerciale, laddove *“la descrizione nella documentazione contrattuale di un sistema di scontistica sia incompleta e poco trasparente quanto alla effettiva entità degli sconti applicabili e alle modalità di riconoscimento degli stessi; a titolo esemplificativo, relativamente allo “Sconto Zero”, il Professionista non precisa l'entità dello sconto previsto all'interno del riquadro “Descrizione dello sconto e/o bonus” nella Scheda di confrontabilità”*.

**93.** Conseguentemente, la pratica commerciale in esame, che integra la violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, è da considerare ancora in corso.

### ***La pratica commerciale sub c)***

**94.** La previsione, di cui all'art. 12 delle CGF, inerente alla asserita responsabilità solidale del nuovo cliente -volturante/subentrante- per le morosità pregresse maturate dal precedente titolare dell'utenza, risulta in contrasto con la disciplina regolamentare e consumeristica.

Infatti, l'originaria formulazione dell'art. 12 delle CGF (*“Resta inteso che la parte cessionaria del Contratto (colui che è subentrato al Cliente) sarà in ogni caso obbligata in solido con il cedente nei confronti del Rivenditore in relazione a tutte le obbligazioni sorte o comunque maturate prima fino al momento di tale cessione, ancorché non ancora fatturate dal Rivenditore al Cliente”*) – nonostante le rassicurazioni fornite da Ubroker nelle proprie memorie<sup>56</sup> di non aver mai addebitato morosità pregresse al cliente volturante/subentrante che a queste fosse estraneo, essendo tale formulazione frutto di un mero refuso – era di per sé sufficiente a condizionare indebitamente il volturante/subentrante, essendo suscettibile di ingenerare in quest'ultimo l'errato convincimento di essere tenuto al pagamento dei predetti debiti altrui per ottenere l'attivazione della fornitura e di indurlo, quindi, alla corresponsione (ancorché in apparenza spontanea) di somme non dovute. Ciò, come ricorda anche l'ARERA nel proprio parere, contrariamente al *“principio generale in base al quale eventuali debiti del cliente preesistente non possono essere imputati dal venditore al cliente richiedente la voltura o il subentro”*.

---

<sup>56</sup> Cfr. memoria del 31 gennaio 2022, prot. n. 16270, pag. 14.

**95.** Pertanto, tale pratica commerciale risulta scorretta, integrando violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, ed è da considerarsi cessata alla data del 19 novembre 2021, con l’inserimento nell’art. 12, co. 1 delle CGF della seguente disposizione: *“In caso di voltura, il nuovo intestatario del contratto non risponderà delle obbligazioni tutte riferibili al contratto del vecchio intestatario, ivi comprese le eventuali somme insolute per il pagamento della fornitura di luce e gas e degli altri eventuali oneri antecedenti la data di voltura”*.

### **La condotta sub d)**

**96.** La condotta *sub d)* ha ad oggetto la previsione delle CGF, che esponeva i clienti che avessero optato per strumenti di pagamento alternativi alla domiciliazione diretta a spese ulteriori, peraltro non preventivabili *a priori*. Al riguardo, l’originaria formulazione dell’art. 6 delle CGF prevedeva che *“Eventuali diverse modalità di pagamento rispetto alla formula SEPA DD, anche se autorizzata per iscritto dal Rivenditore, avrà un costo aggiuntivo da valutarsi caso per caso, qualora previsto dallo specifico regolamento di Banca d’Italia”*, senza indicare l’entità di tale costo aggiuntivo.

**97.** Sebbene Ubroker abbia precisato di non aver mai, di fatto, applicato costi aggiuntivi in caso di pagamento effettuato con modalità alternative, tale previsione risultava non conforme all’art. 62 del Codice del Consumo, come modificato dal Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n. 21. Tale articolo prevede al comma 1: *“Ai sensi dell’articolo 3, comma 4, del Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, i professionisti non possono imporre ai consumatori, in relazione all’uso di determinati strumenti di pagamento, spese per l’uso di detti strumenti, ovvero nei casi espressamente stabiliti, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista”*.

**98.** D’altra parte il Professionista ha emendato la disposizione delle CGF in data 19 novembre 2021, sostituendola con la seguente: *“Con riferimento a qualsiasi modalità di pagamento, il Rivenditore non addebiterà comunque al Cliente alcun costo. Gli unici costi che il Cliente dovrà sostenere saranno quelli eventualmente addebitategli dal Suo Istituto di Credito in relazione al contratto di conto corrente in corso”*.

**99.** In ogni caso, la condotta in oggetto integra una violazione dell’art. 62 del Codice del Consumo, nella misura in cui risultava idonea a giustificare anche potenzialmente l’applicazione di spese indebite a detrimento dei clienti che avessero utilizzato metodi di pagamento diversi dal menzionato SEPA DD.

## VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**100.** 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.

**101.** In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

**102.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 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.

**103.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame: della *i*) dimensione economica del Professionista<sup>57</sup>; *ii*) della diffusione della pratica commerciale – idonea a ledere i diritti di tutti i clienti di Ubroker e dell'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori – nonché *iii*) 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.

**104.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che:

- la pratica commerciale *sub a*) è stata posta in essere dal 2019 e fino al 19 novembre 2021, in esito all'introduzione di una versione aggiornata delle CGF e delle CTE, entrambe sostanzialmente emendative delle criticità contestate, nonché a seguito della sostituzione delle comunicazioni promozionali presenti sul sito *web* aziendale, contenenti elementi di prezzo con promozioni incentrate esclusivamente su attività e marchio aziendali, senza alcun riferimento specifico alle singole offerte energetiche e alle relative componenti di prezzo;
- la pratica commerciale *sub b*) è stata posta in essere dal 2019 ed è da considerarsi ancora in corso, stanti le residue criticità sopra rilevate;

---

<sup>57</sup> Ubroker ha generato ricavi per quasi 43 milioni di euro nell'anno 2020.

- la pratica commerciale *sub c)* è stata posta in essere dal 2019 e fino al 19 novembre 2021, in esito all'introduzione di una versione aggiornata delle CGF;

- la condotta *sub d)* è stata posta in essere dal 2019 e fino al 19 novembre 2021, in esito all'introduzione di una versione aggiornata delle CGF.

**105.** Con riguardo alla pratica commerciale *sub a)*, nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto della dimensione della Società; della specificità del settore, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al Professionista; della modalità di diffusione dell'offerta realizzata anche attraverso il sito *internet*, strumento suscettibile di raggiungere una molteplicità di consumatori; dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante – e in fatto derivato - ai consumatori da una rappresentazione ingannevole del prezzo dell'energia elettrica e del gas relativamente sia alla componente energia e agli oneri di commercializzazione sia all'applicazione di oneri non chiaramente indicati oppure indebiti.

**106.** Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Ubroker S.r.l. nella misura base di 1.000.000 euro che si riduce a 800.000 euro, tenendo conto che il Professionista ha inteso adottare spontaneamente, già nel corso del procedimento, alcune misure correttive nonché di ristoro economico forfettario per i consumatori interessati.

**107.** Con riguardo alla pratica commerciale *sub b)*, nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto della dimensione della Società; della specificità del settore, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al Professionista; della modalità di diffusione dell'offerta realizzata anche attraverso il sito *internet*, strumento suscettibile di raggiungere una molteplicità di consumatori; dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante – e in fatto derivato - ai consumatori dalla prospettazione di una serie di sconti non risultati veritieri in quanto non adeguatamente descritti e comunque connessi ad un sistema di procacciamento parimenti non chiaro.

**108.** Alla luce di quanto esposto, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Ubroker S.r.l. nella misura di 1.000.000 euro.

**109.** Con riguardo alla pratica commerciale *sub c)*, nel valutare la gravità

della violazione, si tiene conto della dimensione della Società; della specificità del settore, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al Professionista; della modalità di diffusione dell'offerta realizzata anche attraverso il sito *internet*, strumento suscettibile di raggiungere una molteplicità di consumatori; della circostanza che il pregiudizio economico derivante dall'addebito di morosità pregresse non dovute è stato meramente potenziale e non effettivo, stante la mancata applicazione delle stesse.

**110.** Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Ubroker S.r.l. nella misura base di 50.000 euro che si riduce a 40.000 euro, tenendo conto che il Professionista ha inteso adottare spontaneamente, già nel corso del procedimento, alcune misure di ristoro economico forfettario per i consumatori interessati.

**111.** Con riguardo alla condotta *sub d)*, nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto della dimensione della Società; il pregiudizio del comportamento economico dei consumatori, i quali trovano di fatto una limitazione alle varie alternative di scelta, essendo esposti al rischio di vedersi imporre spese per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento.

**112.** Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Ubroker S.r.l. nella misura base di 50.000 euro che si riduce a 40.000 euro, tenendo conto che il Professionista ha inteso adottare spontaneamente, già nel corso del procedimento, alcune misure di ristoro economico forfettario per i consumatori interessati.

RITENUTO, pertanto, 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, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub a)* 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 al prezzo e alla convenienza economica dell'offerta pubblicizzata nonché all'entità del deposito cauzionale ed altresì alle modalità/tempistiche di comunicazione di eventuali variazioni contrattuali/condizioni economiche, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal Professionista;

RITENUTO, pertanto, 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, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub b)* viola gli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto idonea, mediante prospettazione ingannevole od omissione di informazioni rilevanti in merito alle condizioni e alla convenienza del sistema di scontistica predisposto dalla Società a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal Professionista;

RITENUTO, pertanto, 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, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub c)* viola gli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea a condizionare indebitamente volturante/subentrante, essendo suscettibile di ingenerare in quest’ultimo l’errato convincimento di essere tenuto al pagamento dei predetti debiti altrui per ottenere l’attivazione della fornitura e di indurlo, quindi, alla corresponsione (ancorché in apparenza spontanea) di somme non dovute.

RITENUTO, pertanto, 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, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub d)* viola l’art. 62 del Codice del Consumo, prevedendo l’addebito ingiustificato di spese per metodi di pagamento diversi dalla modalità SEPADD.

## DELIBERA

- a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera a), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Ubroker S.r.l., 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;
- b) di irrogare alla società Ubroker S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 800.000 €(ottocentomila euro);

c) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera b), del presente provvedimento, posta in essere da Ubroker S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo e ne vieta l'ulteriore continuazione;

d) di irrogare alla società Ubroker S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.000.000 €(unmilione di euro);

e) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera c), del presente provvedimento, posta in essere da Ubroker S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo;

f) di irrogare alla società Ubroker S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 40.000 €(quarantamila euro);

g) che la condotta descritta al punto II, lettera d), del presente provvedimento, posta in essere da Ubroker S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo;

h) di irrogare alla società Ubroker S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 40.000 €(quarantamila euro);

i) che la società Ubroker S.r.l. comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente procedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto c).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate 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](http://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, lettera 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*