



*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 Presidente Roberto Rustichelli;

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 in data 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 un’ulteriore proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

## I. LE PARTI

1. Visitel S.r.l. (di seguito anche “Visitel” 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 oltre 7 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 all’attività di promozione e vendita di servizi di fornitura di energia e gas erogati sul mercato libero, con riferimento:

a) alla mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni rese, in particolare nelle Condizioni Tecnico Economiche (CTE) e nel materiale promozionale disponibile sul proprio sito *web*, in merito all’esistenza e quantificazione dei costi applicabili all’utenza – quali gli oneri di commercializzazione ed altri oneri (“corrispettivo fisso di gestione energetica”, “costo di istruttoria *una tantum*”, “corrispettivo di disdetta verso il vecchio fornitore”) autonomamente determinati dall’impresa – nonché alle altre caratteristiche dell’offerta, relative al rinnovo delle condizioni economiche e al deposito cauzionale;

b) alla sussistenza di previsioni contrattuali in violazione delle norme applicabili alla conclusione dei contratti a distanza e al riconoscimento del diritto di recesso ai consumatori.

---

<sup>1</sup> In particolare, i ricavi per il 2020 ammontano a 7.505.468 euro, in aumento rispetto a quelli dell’anno precedente, pari a 5.875.667 euro (*cf.* bilancio prodotto dal Professionista in data 1° febbraio 2022, all. 7 alla memoria conclusiva, doc. prot. n. 16403 del 1.2.2022).

<sup>2</sup> *Cfr.* risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, resa con memoria del 30 agosto 2021, prot. n. 67668, e relativi allegati.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

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

**4.** In base ad alcune segnalazioni giunte nel 2020 e 2021<sup>3</sup>, ed alle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del *Codice del Consumo*<sup>4</sup>, in data 22 luglio 2021 è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS12047 per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25 nonché degli artt. 49, comma 1, lettera *h*), e 51, commi 6 e 7 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 29 luglio 2021, Visitel ha chiesto l'accesso agli atti del fascicolo istruttorio, effettuato in pari data<sup>5</sup>; in esito a successiva, analoga richiesta pervenuta in data 29 dicembre 2021, la Società ha avuto accesso al medesimo fascicolo anche in data 31 dicembre 2021<sup>6</sup>.

**7.** In data 30 agosto 2021, sono pervenuti da parte di Visitel i riscontri documentati alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio, corredati da una memoria difensiva<sup>7</sup>.

**8.** In data 3 settembre 2021, si è svolta l'audizione dei rappresentanti del Professionista.

**9.** In data 7 settembre 2021, la Società ha formulato una proposta di impegni, integrata da ultimo in data 9 novembre 2021.

**10.** 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>8</sup>.

---

<sup>3</sup> In particolare si vedano i docc. prott. nn. 55896 del 14.7.2020, 66906 del 4.9.2020, 87664 del 25.11.2020, 52766 del 16.6.2021.

<sup>4</sup> Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 21 luglio 2021.

<sup>5</sup> Docc. prott. nn. 62722 e 62761 del 29.7.2021.

<sup>6</sup> Docc. prot. n. 96162 del 29.12.2021 e prot. n. 96556 del 31.12.2021.

<sup>7</sup> Doc. prot. n. 67668 del 30.8.2021.

<sup>8</sup> Docc. prot. n. 73606 del 24.9.2021 e prott. nn. 76030 e 76033 del 5.10.2021.

**11.** In data 26 novembre 2021, è stato comunicato alla società il rigetto della proposta di impegni, come dalla stessa formulata ed integrata, deliberato dall’Autorità in data 25 novembre 2021.

**12.** 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>9</sup>.

**13.** Il 1° febbraio 2022, Visitel ha depositato la memoria conclusiva<sup>10</sup>.

**14.** In pari data, 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>11</sup> (di seguito anche AGCOM) e all’ARERA<sup>12</sup> – la quale ha richiesto in data 10 febbraio 2022 una proroga del termine per il rilascio del proprio parere – pervenuti rispettivamente in data 3 marzo 2022<sup>13</sup> e 30 marzo 2022<sup>14</sup>.

## **2) Le evidenze acquisite**

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

### *a) Modalità di rappresentazione e diffusione delle informazioni relative alle condizioni economiche di fornitura nell’ambito della documentazione contrattuale e promozionale*

**16.** 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 relative alle offerte commerciali proposte dal Professionista – dal 2019 fino al 1° febbraio 2022 e diffuse su vari supporti comunicativi – con riguardo specifico alle voci di costo della fornitura ivi discrezionalmente previste ed applicate ai contraenti dalla Società di vendita.

---

<sup>9</sup> Docc. prott. nn. 93205 e 93207 del 15.12.2021.

<sup>10</sup> Doc. prot. n. 16403 dell’1.2.2022.

<sup>11</sup> Docc. prott. nn. 16672 e 16674 dell’1.2.2022.

<sup>12</sup> Docc. prott. nn. 16675 e 16677 dell’1.2.2022.

<sup>13</sup> Doc. prot. n. 24487 del 3.3.2022.

<sup>14</sup> Doc. prot. n. 30871 del 30.3.2022.

<sup>15</sup> Si vedano i già menzionati docc. prott. nn. 55896 del 14.7.2020 (secondo cui le offerte di Visitel sarebbero molto meno vantaggiose di quanto prospettato, comportando un esborso di denaro “ingiustificato ed esorbitante”), 66906 del 4.9.2020 (contenente la denuncia di un utente domestico che avrebbe firmato, a seguito della visita di un venditore “porta a porta”, contratti per forniture elettriche e gas la cui fatturazione si è rivelata “carissima e composta per circa il 70% da voci poco chiare”), 87664 del 25.11.2020, 52766 del 16.6.2021.

<sup>16</sup> Doc. prot. n. 67668 del 30.8.2021.

<sup>17</sup> Cfr. verbali di acquisizione agli atti del 21.7.2021 e del 2.12.2021, entrambi dal sito web [www.visitel.it](http://www.visitel.it).

**17.** Sotto tale profilo, sulla base dell'istruttoria condotta, sono emerse diverse criticità, quali l'omessa indicazione, nelle CTE, dell'ammontare degli oneri di commercializzazione per l'erogazione di energia elettrica e gas, (salvo un rinvio alle delibere ARERA che definiscono l'entità di tali oneri unicamente per gli utenti del mercato tutelato), e la previsione di ulteriori oneri, quali il "corrispettivo fisso di gestione energetica", il "costo di istruttoria *una tantum*", il "corrispettivo di disdetta verso il vecchio fornitore", a fronte di servizi la cui natura e la cui effettività non erano meglio precisate.

Inoltre, l'entità del deposito cauzionale risultava imprecisata e la comunicazione inerente alle modifiche unilaterali delle condizioni economiche contrattuali era disciplinata in modo difforme dalle previsioni stabilite dal Regolatore, di cui al *Codice di Condotta commerciale*.

*i) L'informativa sugli oneri di commercializzazione*

**18.** Sulla base della documentazione acquisita<sup>18</sup>, nelle CTE relative ad alcune offerte di gas e luce, denominate *Home Plus*<sup>19</sup>, era indicato il prezzo della materia energia e in una tabella, denominata "*scheda di riepilogo dei corrispettivi*", erano elencate ulteriori voci di costo, per la maggior parte non quantificate, peraltro espresse unicamente con diversi acronimi, di non chiara decodifica.

**19.** In particolare, come si vede qui di seguito nelle figure 1 e 2 (contenenti le tabelle relative ai corrispettivi previsti rispettivamente per energia elettrica e gas):

- i costi di commercializzazione erano quantificati in misura pari a €0,000<sup>20</sup> per le forniture sia di luce sia di gas;
- per l'energia elettrica era previsto, tra l'altro, il corrispettivo "PCV", seguito da una spunta in corrispondenza della colonna "*Condizioni economiche di riferimento di ARERA*";
- per il gas erano previsti i corrispettivi "QVD" in misura fissa e variabile, anch'essi seguiti da una spunta in corrispondenza della colonna "*Condizioni economiche di riferimento di ARERA*"; i corrispettivi "CPR" e "GRAD"

---

<sup>18</sup> Cfr. integrazione prot. 96271 del 29/12/2020 alla denuncia prot. 87664 del 25/11/2020 e risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, resa con memoria del 30 agosto 2021, prot. n. 67668, all. da 2.3 a 2.9.

<sup>19</sup> Cfr. le offerte denominate *CRSVISPUNHOME PLUS* e *CRSVISLUX HOMEPLUS* (per l'energia elettrica) e *CRSVIS Natural HOME PLUS* (per il gas).

<sup>20</sup> Tale quantificazione, come riportato più avanti, è stata ribadita dal Professionista nella risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, resa con memoria del 30 agosto 2021, prot. n. 67668, all. 1.

(indicati come “*corrispettivi soggetti a variazioni definite dall’ARERA*” e quantificati in €0,000) e un corrispettivo “CVG”;

**Figura 1**

| <b>SCHEDA DI RIEPILOGO DEI CORRISPETTIVI</b>                                  |                      |   |   |
|---|----------------------|---|---|
| Denominazione Corrispettivi   | U.M.                 | Condizioni economiche di riferimento di ARERA | Indicizzazione/Variazione                               |
| Corrispettivo per il trasporto e la gestione del contatore e oneri di sistema | quota fissa €/anno   | ✓   | corrispettivi soggetti a variazioni definite dall’ARERA |
|   | quota potenza €/kWh  | ✓   |   |
|   | Energia attiva €/kWh | ✓   |   |
| energia reattiva  | €/kVarh              | ✓   | corrispettivi soggetti a variazioni definite dall’ARERA |
| corrispettivi di vendita  | quota energia €/kWh  |   | quota sottoscritta                                      |
| corrispettivi di dispacciamento   | quota energia €/kWh  | ✓   | corrispettivi soggetti a variazioni definite dall’ARERA |
| sbilanciamento  | quota energia €/kWh  | 0,000   | quota fissa e invariabile                               |
| costi di commercializzazione  | quota energia €/kWh  | 0,000   | quota fissa e invariabile                               |
| corrispettivo PCV   | quota fissa €/anno   | ✓   | corrispettivi soggetti a variazioni definite dall’ARERA |
| corrispettivo perequativo   | quota energia €/kWh  | 0,00402                                       |   |
| corrispettivo DispBT  | quota energia €/kWh  | 0,00663                                       | quota fissa e invariabile art. 10 comma 10 TIV *        |
|   | quota fissa €/anno   | 0,000   |   |

Il prezzo di somministrazione applicato al Cliente, sarà quello indicato nel “Codice Offerta” all’interno della proposta di fornitura debitamente siglata.  
\* il corrispettivo, definito Dal Testo integrato di vendita (TIV) pubblicato sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it), sarà fisso così come definito dalla tabella sopra riportata.

L’offerta prevede l’applicazione di:

- un PrezzoPUN ripartito per fasce orarie e variabile mensilmente, calcolato a partire dai valori assunti dal Prezzo Unico Nazionale dell’energia elettrica (PUN)
- un Corrispettivo fisso d’acquisto, bloccato per tutta la durata dell’offerta pari a 0,025 €/KWh.

**Figura 2**

**SCHEDA DI RIEPILOGO DEI CORRISPETTIVI**

| Denominazione Corrispettivi   | U.M.                | Condizioni economiche di riferimento di ARERA | Indicizzazione/Variazione                               |
|---|---------------------|---|---|
| Corrispettivo per il trasporto e la gestione del contatore e oneri di sistema | quota fissa €/anno  | ✓   | corrispettivi soggetti a variazioni definite dall’ARERA |
|   | Quota energia €/smc | ✓   |   |
| Cmem Gas Naturale   | quota energia €/smc |   | quota fissa e invariabile                               |
| Corrispettivo CCR   | quota energia €/kWh | 0,028573                                      | corrispettivi soggetti a variazioni definite dall’ARERA |
| Corrispettivo QVD   | quota energia €/smc | ✓   | corrispettivi soggetti a variazioni definite dall’ARERA |
|   | quota fissa €/anno  | ✓   |   |
| Corrispettivo CVG   | quota energia €/smc | 0,074161                                      | quota fissa e invariabile                               |
| Corrispettivo CPR   | quota energia €/smc | 0,000   | corrispettivi soggetti a variazioni definite dall’ARERA |
| Corrispettivo GRAD  | quota energia €/smc | 0,000   | corrispettivi soggetti a variazioni definite dall’ARERA |
| costi di commercializzazione  | quota energia €/kWh | 0,000   | quota fissa e invariabile                               |

Il prezzo di somministrazione applicato al Cliente, sarà quello indicato nel “Codice Offerta” all’interno della proposta di fornitura debitamente siglata.

ii) *L’informativa sugli altri oneri autonomamente determinati ed applicati dalla Società*

**20.** Per la fornitura di energia elettrica, le CTE prevedevano “*un corrispettivo fisso di gestione energetica, espresso in €/PdP/mese, calcolato in misura pari a 0,02 €/kWh applicato ai primi 700 kWh prelevati in ciascun mese di fornitura indipendentemente dall’effettivo prelievo*” (enfasi aggiunta), in assenza di indicazioni in merito alla natura di tale onere nonché di qualsivoglia giustificazione dell’addebito del corrispettivo anche in caso di assenza di effettivo prelievo.

**21.** Per la fornitura di gas era specificato, tra l’altro, quanto segue: “(…). *Allo scadere del periodo di validità, potranno essere modificate dal Fornitore le condizioni economiche su indicate, ivi comprese le componenti relative alla QVD e CGRAD, potendosi rideterminare anche il valore di tali componenti, nel rispetto di quanto stabilito nell’art. 3.2 delle CGF*”. Inoltre, anche per tale fornitura era previsto “*un corrispettivo fisso di gestione energetica, espresso in €/PdR/mese, calcolato in misura pari a 0,2 €/smc applicato ai primi 75 smc*

*prelevati in ciascun mese di fornitura indipendentemente dall'effettivo prelievo"* (enfasi aggiunta), presentando le medesime lacune informative dell'analogo onere previsto per la fornitura di energia elettrica.

**22.** Il Professionista ha precisato, nel corso del procedimento<sup>21</sup>, che il **corrispettivo fisso di gestione energetica** serviva a coprire i costi sostenuti per fornire "inter alia, i seguenti servizi:

a) *Ricevimento da parte dei propri clienti di autoletture anche a mezzo mail o WhatsApp;*

b) *Caricamento delle autoletture nei sistemi aziendali;*

c) *Servizio di consulenza sulla potenza ottimale da utilizzare all'interno dell'abitazione o della azienda, e servizio di precompilazione di tutta la documentazione all'uopo necessaria richiesta dal cliente"*.

**23.** Le CTE prevedevano, inoltre, sia per l'energia elettrica sia per il gas, un *bonus*, corrisposto (sotto forma di sconto fedeltà) ove il cliente restasse in fornitura per almeno 12 mesi, di entità pari al "costo di istruttoria *una tantum*" e descritto come segue: "*La presente offerta prevede un costo di istruttoria una tantum che comprende, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: l'inserimento della posizione del cliente in CRM, l'attività di verifica della qualità acquisitiva del cliente. Tale importo, pari a 9,00 €/mese, verrà addebitato in ragione mensile e sarà interamente sostenuto da Visitel per tutti i mesi di effettiva fornitura mediante erogazione di bonus di pari importo in ciascun mese. Nel caso in cui la somministrazione terminasse prima della scadenza del termine di 12 mesi, il costo del servizio sarà a carico del Cliente per ciascun mese di mancata fornitura e verrà addebitato sull'ultima bolletta"* (enfasi aggiunta).

**24.** Dalla predetta formulazione, tale costo di istruttoria appariva qualificato simultaneamente come dovuto *una tantum* ma addebitato su base mensile, fatta salva la compensazione con un *bonus* di pari importo riconosciuto da Visitel per ogni mese di effettiva permanenza in fornitura, con una modalità di addebito del "costo di istruttoria", la cui natura risultava non ben chiarita, che appariva concepita in modo ambiguo.

La Società, nelle informazioni rese<sup>22</sup>, ha specificato che "*Tale costo concerne le operazioni tecniche e commerciali per l'attivazione del servizio*" ed "*è oggettivamente legato alle spese sostenute promozionalmente da Visitel e riferito a costi tecnici e di manodopera inerenti alle operazioni tecniche e*

---

<sup>21</sup> Cfr. risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, resa con memoria del 30 agosto 2021, prot. n. 67668, pag. 2 e s.

<sup>22</sup> Cfr. risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, resa con memoria del 30 agosto 2021, prot. n. 67668, pag. 4 e s.

**commerciali di cessazione** per ciascun mese di mancata fornitura in caso di recesso durante il periodo iniziale di servizio. Il relativo addebito, laddove applicato, è riportato nell'ultima bolletta dell'utenza interessata”.

**25.** Un ulteriore onere applicato dal Professionista, in relazione al quale non era precisata la sottostante attività, concerneva il pagamento di un **corrispettivo di disdetta verso il vecchio fornitore** pari a 6,67 €/Pod/Una Tantum, previsto in calce alle CTE. La Società, solo a seguito di riscontro alla richiesta di informazioni<sup>23</sup>, ha precisato, in modo non esaustivo che “*Dal 16/02/2018 ed a seguito di modifica di offerta, tale voce di costo concerne le operazioni di aggiornamento, approntamento e gestione operativa su sistema SII (sistema informativo integrato), ai fini di automazione dei processi gestionali dell'utenza. Il costo riguarda invero le spese dell'operatore per mantenere aggiornati e funzionanti i processi di interscambio con il SII al fine di attivare e poter permettere il recesso dal vecchio fornitore*”.

**26.** Neppure gli *script* di vendita utilizzati per la conclusione di contratti a distanza (*teleselling*), trasmessi da Visitel in risposta alla richiesta di informazioni, riportavano chiaramente esistenza e quantificazione dei suddetti oneri di commercializzazione, contenendo peraltro riferimenti ad oneri non esplicitamente quantificati e non meglio precisati o indicati con denominazioni diverse a quelle utilizzate nelle CTE e specificando espressamente che la parte della telefonata in cui era prevista l'illustrazione delle condizioni economiche non fosse registrata<sup>24</sup>. Peraltro, dai file MP3 contenenti le registrazioni telefoniche relative alla conclusione di un contratto di fornitura, allegati alla segnalazione di una consumatrice, risulta assente anche il riepilogo di tutti gli oneri (genericamente indicati come tali nello *script*) che caratterizzano l'offerta commerciale<sup>25</sup>.

Secondo quanto affermato dal Professionista, la procedura di *teleselling* per la conclusione dei contratti di fornitura sarebbe iniziata a maggio 2020 e sarebbe stata interrotta dalla Società a partire dal mese di luglio 2020<sup>26</sup>.

---

<sup>23</sup> Cfr. risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, resa con memoria del 30 agosto 2021, prot. n. 67668, pag. 5.

<sup>24</sup> Cfr. risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, resa con memoria del 30 agosto 2021, prot. n. 67668, all. 3: “*sono previsti oneri xxxxxxxxx pari a 0,0xx €/kWh; un corrispettivo forfettario a copertura dei costi di generazione energia elettrica sostenuti dal fornitore pari a xx,xx€/mese; un corrispettivo di gestione tecnico amministrativa paria xx,xx€/mese e un corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali svolte dal Fornitore pari a xx,xx€/mese*”.

<sup>25</sup> Cfr. integrazione prot. 96271 del 29/12/2020 alla denuncia prot. 87664 del 25/11/2020, nelle quali la segnalante lamenta l'estrema lacunosità e omissività, in relazione alle condizioni economiche e alle varie voci di costo applicate, delle informazioni rese tanto in occasione della conclusione del contratto di fornitura quanto nella successiva chiamata di conferma.

<sup>26</sup> Cfr. risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, resa con memoria del 30 agosto 2021, prot. n. 67668, all. 11.6.

27. Sulla base degli elementi acquisiti a seguito di richiesta di informazioni<sup>27</sup>, risulta che la Società ha addebitato complessivamente a [1.000-5.000]\* utenti i predetti oneri, nel periodo dal 2019 al primo semestre del 2021<sup>28</sup>.

28. Infine, Visitel non risulta diffondere o aver diffuso materiale promozionale, né tramite *Internet* né tramite altri canali, relativo alle proprie offerte di fornitura energetica.

iii) *Deposito cauzionale*

29. Altra criticità concerne l'omessa indicazione della entità del deposito cauzionale richiesto a garanzia alla propria clientela, che le CGF e le CTE indicavano genericamente in un importo oscillante tra le 3 e le 6 mensilità medie. L'art. 10 delle CGF, al riguardo, precisava che "*Il Cliente è tenuto, salvo diversa indicazione contenuta nelle condizioni economiche, a rilasciare prima dell'inizio della somministrazione una fideiussione bancaria di importo previsto pari a minimo 3 massimo 6 mensilità medie, quale garanzia dell'esatto, puntuale ed integrale adempimento di tutte le obbligazioni derivanti dal contratto*". Per contro, le CTE prevedevano che "*In caso di insoluto, richiesta di disdetta o cessazione del contratto o pagamento con bollettino postale, verrà addebitato un deposito cauzionale infruttifero pari a tre mensilità a garanzia delle obbligazioni contrattuali*".

iv) *Comunicazione delle modifiche unilaterali delle condizioni economiche*

30. In merito alle **modalità di comunicazione delle modifiche unilaterali delle condizioni economiche** di fornitura, il Professionista si riservava di fornire al cliente apposita informativa, dando un preavviso di soli 60 giorni, anziché di 90 giorni come previsto dal *Codice di Condotta Commerciale*. L'art. 2 delle CGF prevedeva, infatti, che "*Al termine della durata delle condizioni economiche, con un preavviso minimo di 60 (sessanta) giorni il*

---

<sup>27</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, all. 1.

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

<sup>28</sup> Per l'energia elettrica, onere PCV per complessivi [400.000-500.000] euro; corrispettivo fisso di gestione energetica per complessivi [300.000-400.000] euro; costo d'istruttoria *una tantum* per complessivi [60.000-70.000] euro; corrispettivo di disdetta verso il vecchio fornitore per complessivi [10.000-20.000] euro. Per il gas, QVD per complessivi [90.000-100.000] euro; corrispettivo fisso di gestione energetica per complessivi [90.000-100.000] euro; costo d'istruttoria *una tantum* per complessivi [50.000-60.000] euro; **corrispettivo di disdetta verso il vecchio fornitore** per complessivi [5.000-10.000] euro.

*Fornitore comunicherà per iscritto al Cliente, ovvero con nota in fattura, le condizioni di fornitura che regoleranno il periodo successivo, il Cliente avrà la facoltà di non accettare le condizioni proposte e potrà recedere dal contratto con raccomandata A/R entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione”. Inoltre, il successivo art. 3 prevedeva che, **in caso di variazione, “le nuove condizioni economiche avranno effetto decorsi sessanta giorni dalla ricezione della comunicazione da parte del Cliente”**, in luogo dei novanta giorni previsti dal Codice di Condotta commerciale dell’ ARERA (enfasi aggiunta).*

*b) Violazioni delle norme relative ai contratti a distanza*

**31.** Con specifico riguardo alla sussistenza di violazioni delle norme applicabili alla conclusione dei contratti a distanza e al riconoscimento del diritto di recesso ai consumatori, richiamate in precedenza al punto *sub b)*, il Professionista non ha fornito alcun riscontro nella più volte menzionata risposta alla richiesta di informazioni, in merito alle modalità di invio della *welcome letter* e del plico contrattuale corroborando in tal modo le doglianze dei consumatori concernenti la mancata consegna di tale documentazione e del modulo per l’esercizio del diritto di ripensamento nonché l’omessa informativa in merito a quest’ultimo, il mancato invio e/o la mancata messa a disposizione del consumatore del supporto durevole ove è memorizzata la registrazione telefonica contenente la conferma della propria adesione all’offerta commerciale<sup>29</sup>.

**32.** In proposito, inoltre, l’art. 2.2 delle CGF, secondo cui *“Il contratto di fornitura si perfeziona nel momento in cui il Cliente riceve l’**accettazione del Fornitore, che potrà pervenire attraverso ogni forma di comunicazione a distanza oppure mediante l’attivazione del servizio ai sensi dell’art. 1327 Codice Civile e ha durata indeterminata (salvo indicazioni diverse previste nelle condizioni economiche), la decorrenza e la durata delle condizioni economiche sono riportate nelle condizioni economiche...**”* (enfasi aggiunta), non ancorando il perfezionamento dell’offerta all’invio di documentazione contrattuale e *welcome letter* (ed anzi addirittura prevedendo l’*accettazione tacita ex art. 1327 c.c.*), non appare in linea con quanto richiesto dalla vigente disciplina sulla conclusione dei contratti a distanza.

---

<sup>29</sup> Si vedano ancora la denuncia prot. 87664 del 25 novembre 2020 e le relative integrazioni prot. 96139 del 28/12/2020 e prot. 96271 del 29/12/2020, in cui la segnalante fa riferimento al recesso da forniture di energia elettrica e gas, attivate telefonicamente, cui non avrebbe fatto seguito l’invio della documentazione su supporto durevole.

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

**33.** Il Professionista ha presentato le proprie memorie difensive nel corso dell'istruttoria<sup>30</sup> evidenziando *in primis* che la Società, attiva da pochi anni, presenta dimensioni e struttura organizzativa sensibilmente inferiori a quella dei vari operatori del settore energetico e, in secondo luogo che alcune delle “violazioni” contestate nell'ambito del procedimento avrebbero natura solo “formale”, in quanto relative a clausole/assunti che, pur effettivamente presenti nella documentazione contrattuale, tuttavia non sarebbero mai stati, in concreto, applicati all'utenza.

**34.** Le argomentazioni difensive vengono qui di seguito riproposte in estrema sintesi:

- dalla documentazione contenuta nel fascicolo istruttorio risulta un numero esiguo di denunce, ascrivibili a soli quattro segnalanti, elemento, questo, dal quale andrebbe inferita una ridotta effettiva potenzialità lesiva delle condotte oggetto di istruttoria<sup>31</sup>;
- le predette caratteristiche della Società obbligano la stessa a proporre offerte indicizzate a prezzo variabile (più complesse da comprendere rispetto a quelle a prezzo fisso, che solo gli operatori di una certa dimensione possono offrire);
- il completamento delle CTE tramite rinvio ad altre fonti, “interne” (quale l'ulteriore documentazione informativa messa a disposizione sul proprio sito *web* dall'operatore) ed “esterne” (in particolare, il sito *web* dell'ARERA), sarebbe una soluzione volta a semplificare la presentazione delle offerte<sup>32</sup>;
- relativamente agli oneri riconducibili alle attività di commercializzazione (PCV, QVD, CPR e GRAD) questi sarebbero stati, in ogni caso, previsti e quantificati, nelle CTE anche attraverso il rinvio al glossario e ai valori definiti da ARERA per il mercato tutelato, contenuti in documenti precisamente individuabili e facilmente accessibili<sup>33</sup>;

---

<sup>30</sup> Cfr. memorie del 30 agosto 2021, prot. n. 67668, e del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403.

<sup>31</sup> Cfr. memoria del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403, pag. 3.

<sup>32</sup> Cfr. memoria del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403, pag. 3 e s.

<sup>33</sup> Cfr. memoria del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403, pag. 5. In particolare, Visitel precisa che:

i) nell'art. 3.3 delle CGF, era espressamente previsto, a spiegazione del significato dell'acronimo “PCV”, che la Società potesse applicare “*un corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali svolte dal Fornitore di importo commisurato al valore del corrispettivo PCV (prezzo commercializzazione vendita) previsto dalla delibera 156/07 dell'AEEGSI, come aggiornato dalla normativa di volta in volta vigente*”, sostenendo che “*Tale clausola rende peraltro chiaro che l'onere è definito discrezionalmente dalla Società, ma commisurato al valore definito dall'ARERA*”;

ii) “*Per quanto riguarda QVD, CPR e GRAD, il significato degli acronimi risulta agevolmente ricavabile dal “Glossario” pubblicato sul sito web dell'ARERA (<https://bolletta.arera.it/bolletta20/index.php/glossario>)*”;

iii) Anche per le componenti QVD e GRAD, l'indicazione contenuta nelle CTE che “[a]llo scadere del periodo di validità, potranno essere modificate dal Fornitore le condizioni economiche su indicate, ivi

- il “corrispettivo fisso di gestione energetica” risulterebbe indicato e quantificato nelle CTE, con riferimento tanto all’energia elettrica quanto al gas, nonché descritto nei glossari disponibili nella sezione “*Modulistica*” del sito *web* di Visitel; inoltre, la circostanza che tale onere sia previsto e applicato “indipendentemente dall’effettivo prelievo” deriverebbe dal fatto che esso copre anche costi fissi e attività che precedono l’erogazione della fornitura<sup>34</sup>;
- il “costo di istruttoria *una tantum*” (“pari a 9,00 €mese”) sarebbe anch’esso indicato e quantificato puntualmente nelle CTE, che contengono inoltre la descrizione sintetica delle attività sottese a tale onere, quali, ad esempio, “*l’inserimento della posizione del cliente in CRM, l’attività di verifica della qualità acquisitiva del cliente*”, mentre nei glossari disponibili nella sezione “*Modulistica*” del sito *web* di Visitel. Secondo il Professionista, tale onere, pur coprendo attività prodromiche e iniziali relative alla fornitura, sarebbe applicato mensilmente (come espressamente indicato nelle CTE) al fine di attenuarne l’impatto economico sugli utenti e, essendo previsto che esso (a seguito della compensazione con il relativo *bonus*) rimanga a carico del cliente per la sola parte relativa alla differenza tra la durata contrattuale prevista (12 mesi) e quella di effettiva fornitura, in caso di recesso anticipato, non sarebbe suscettibile di frapporre alcun ostacolo all’esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore<sup>35</sup>;
- il “corrispettivo di disdetta verso il vecchio fornitore” sarebbe in ogni caso indicato e quantificato nelle CTE, sia per l’energia elettrica sia per il gas e la relativa denominazione fornirebbe di per sé indicazioni sulla natura dell’onere, in relazione al quale i glossari disponibili nella sezione “*Modulistica*” del sito *web* di Visitel preciserebbero che esso riguarda le spese dell’operatore per mantenere aggiornati e funzionanti i processi di interscambio con il SII al fine di attivare e poter permettere il recesso dal vecchio fornitore (operazioni in relazione alle quali Visitel avrebbe sostenuto costi per circa [100.000-200.000] euro nel solo 2020)<sup>36</sup>;
- lo *script* per il *teleselling* fornito dalla Società costituirebbe solo un modello di riferimento dal quale non si potrebbero inferire automaticamente profili di ommissività e ingannevolezza delle informazioni veicolate al consumatore, in quanto predisposto a favore del soggetto che forniva il

---

*comprese le componenti relative alla QVD e CGRAD, potendosi rideterminare anche il valore di tali componenti, nel rispetto di quanto stabilito nell’art. 3.2 delle CGF*”, renderebbe chiaro che si tratta di oneri applicati discrezionalmente da Visitel, prendendo a riferimento i valori definiti dall’ARERA.

<sup>34</sup> Cfr. memorie del 30 agosto 2021, prot. n. 67668, pag. 3, e del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403, pagg. 5 e 6.

<sup>35</sup> Cfr. memorie del 30 agosto 2021, prot. n. 67668, pag. 3 e s., e del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403, pag. 6.

<sup>36</sup> Cfr. memorie del 30 agosto 2021, prot. n. 67668, pagg. 3-5, e del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403, pag. 6.

servizio di *teleselling* per conto di Visitel stessa, con il quale tuttavia in data 10 luglio 2020 è stato interrotto il rapporto<sup>37</sup>, cosicché tale attività sarebbe stata effettuata per soli 42 giorni (dal 19 maggio al 7 luglio 2020) e il canale di vendita telefonico e i relativi *script* non sarebbero stati più utilizzati successivamente<sup>38</sup>;

- in relazione all'omessa determinazione dell'ammontare del deposito cauzionale, la Società ha richiamato la previsione delle CGF ritenuta chiara e completa ("*fideiussione bancaria di importo previsto pari a minimo 3 massimo 6 mensilità medie, quale garanzia dell'esatto, puntuale ed integrale adempimento di tutte le obbligazioni derivanti dal contratto*")<sup>39</sup>;

- quanto all'indicazione di un preavviso di soli 60 giorni per le modifiche unilaterali delle condizioni economiche, Visitel ha dichiarato che si sarebbe trattato di un errore materiale, che in ogni caso non risulterebbe aver generato alcuna problematica nei confronti dei consumatori, dal momento che non si sarebbe mai verificata la necessità di inviare nuove condizioni economiche ai propri clienti<sup>40</sup>;

- in merito alle violazioni delle norme relative ai contratti a distanza, Visitel sostiene di aver sempre assicurato ai consumatori, di fatto, il diritto di ripensamento, al di là del generico tenore dell'art. 2.2 delle CGF: quindi, salvi eventuali disguidi e/o ritardi occasionali nella trasmissione del plico contrattuale, il comportamento del Professionista sarebbe sempre stato sostanzialmente conforme alla normativa vigente in materia di contratti a distanza, non avendo in particolare la Società mai frapposto alcun ostacolo all'esercizio del diritto di ripensamento<sup>41</sup>;

- la sussistenza di pratiche commerciali scorrette andrebbe esclusa o, in subordine, non assoggettata ad alcuna sanzione, se non di entità meramente simbolica, per via dell'asserita lieve gravità delle violazioni, prive di profili di aggressività e gli eventuali errori privi di conseguenze pregiudizievoli nei confronti dei clienti, peraltro di consistenza numerica ridotta ([1.000-5.000] consumatori e microimprese contrattualizzati con le offerte oggetto di istruttoria); inoltre il professionista evidenzia il comportamento proattivo culminato nell'implementazione di misure *ad hoc* per la rimozione delle

---

<sup>37</sup> La Società ha allegato alla memoria conclusiva copia della querela per truffa sporta nei confronti del titolare dell'agenzia.

<sup>38</sup> Cfr. memorie del 30 agosto 2021, prot. n. 67668, all. 3 e 11, e del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403, pag. 7 e all. 1.

<sup>39</sup> Cfr. memorie del 30 agosto 2021, prot. n. 67668, pag. 11, e del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403, pag. 7.

<sup>40</sup> Cfr. memorie del 30 agosto 2021, prot. n. 67668, pag. 11, e del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403, pag. 7.

<sup>41</sup> Cfr. memorie del 30 agosto 2021, prot. n. 67668, pagg. 7-9, e del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403, pagg. 7 e 8.

criticità rilevate (misure che saranno descritte qui di seguito) suscettibili di porre termine alle condotte contestate<sup>42</sup>, fermo restando che le violazioni delle norme relative ai contratti a distanza sarebbero cessate in data 10 luglio 2020, a seguito della cessazione dell'utilizzo del *teleselling*.

#### ***4) Le modifiche alle condotte adottate dal Professionista nel corso dell'istruttoria***

**35.** Nel corso dell'istruttoria, Visitel ha spontaneamente attuato alcune modifiche e misure compensative in relazione alle condotte contestate nella comunicazione di avvio del procedimento, illustrate nella relativa memoria conclusiva, che si indicano di seguito. Peraltro, in una comunicazione contenente aggiornamenti sulle misure adottate<sup>43</sup>, la Società ha reso noto di aver temporaneamente sospeso, nel mese di marzo 2022, la contrattualizzazione di nuovi clienti, in attesa di una revisione delle proprie offerte.

##### *a) Adozione di un nuovo modello di CTE per le offerte di fornitura di energia elettrica e gas*

**36.** Il Professionista, in data 1° febbraio 2022, ha modificato le proprie CTE, apportando alcuni correttivi volti ad aumentare trasparenza, chiarezza, completezza e confrontabilità, attraverso:

- la semplificazione degli oneri di commercializzazione applicati, senza riferimenti ai valori definiti dall'ARERA;
- l'eliminazione del "corrispettivo fisso di gestione energetica";
- l'eliminazione del "corrispettivo di disdetta verso nuovo fornitore";
- la revisione del costo per le attività di istruttoria e attivazione, il quale viene separato dal *bonus* fedeltà;
- la rappresentazione più chiara delle condizioni economiche di fornitura, distinguendo gli oneri applicati discrezionalmente dall'operatore dagli oneri c.d. passanti;
- l'esplicitazione del valore di tutte le voci di costo applicate dal Professionista.

**37.** In particolare, le nuove CTE afferenti alle offerte di fornitura di energia elettrica<sup>44</sup> prevedono i seguenti oneri:

---

<sup>42</sup> Cfr. memoria del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403, pag. 13.

<sup>43</sup> Cfr. doc. prot. n. 28242 del 21/3/2022.

<sup>44</sup> Cfr. memoria del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403, all. 2.

- un prezzo della componente energia variabile mensilmente (poi anche "CEV");
- un corrispettivo di commercializzazione e vendita in quota Fissa (poi anche "CVf Luce");
- un corrispettivo di commercializzazione e vendita in quota variabile (poi anche "CVv Luce");
- un corrispettivo fisso di istruttoria e attivazione (poi anche "CFa").

validi per **12 mesi** decorrenti dalla Data di attivazione della fornitura ai sensi delle Condizioni Generali di Fornitura (CGF).

il cui ammontare è indicato in un'apposita tabella:

I corrispettivi CVf Luce, CVv Luce e CFa avranno i valori seguenti:

| Componenti Spesa materia energia | Descrizione   | applicazione                                 | Valore in €   |
|----------------------------------|---|--|---------------|
| CVf Luce                         | corrispettivo commercializzazione e vendita in quota Fissa  | €/Pod/anno, da corrispondere su base mensile | 124,00 €/anno |
| CVv Luce                         | corrispettivo commercializzazione e vendita in quota variabile  | €/kWh  | 0,005 €/kWh   |
| CFa                              | corrispettivo fisso di istruttoria e attivazione, applicato in ragione delle attività legate all'istruttoria sul cliente, al suo inserimento nei sistemi gestionali del Fornitore e all'attivazione della fornitura | €/pod, addebitato nella prima fattura utile  | 108 €/pdr     |

**Altri corrispettivi e oneri applicati da Visitel:**

- E' sempre previsto il versamento di un deposito cauzionale da parte del Cliente pari a 75 €/pod. In caso di mancato pagamento del suddetto deposito cauzionale, Visitel potrà richiedere al Distributore la sospensione della fornitura.
- I corrispettivi inerenti determinate prestazioni da parte del Fornitore (vulture, subentri, ecc.) sono definite nell'allegato "prestazioni" disponibile anche sul sito [www.visitel.it](http://www.visitel.it).

**Sconti/bonus:**

- E' previsto un bonus pari al 100% del CFa nel caso in cui il cliente rimanga in fornitura almeno 12 mesi dalla Data di attivazione della fornitura, che sarà erogato nella prima fattura utile al seguito del verificarsi di tale condizione.

**38. Specularmente, le nuove CTE afferenti alle offerte di fornitura di gas<sup>45</sup> prevedono i seguenti oneri:**

- un prezzo della componente gas variabile mensilmente (poi anche "CGV");
- un corrispettivo di commercializzazione e vendita in quota Fissa (poi anche "CVf Gas");
- un corrispettivo di commercializzazione e vendita in quota variabile (poi anche "CVv Gas");
- un corrispettivo fisso di attivazione e istruttoria (poi anche "CFa")

validi per **12 mesi** decorrenti dalla Data di attivazione della fornitura ai sensi delle Condizioni Generali di Fornitura (CGF).

il cui ammontare è indicato in un'apposita tabella:

I corrispettivi CVf Gas, CVv Gas e CFA avranno i valori seguenti:

| Componenti Spesa Gas | Descrizione   | applicazione                                 | Valore in €   |
|----------------------|---|--|---------------|
| CVf Gas              | corrispettivo commercializzazione e vendita in quota Fissa  | €/Pdr/anno, da corrispondere su base mensile | 125,00 €/anno |
| CVv Gas              | corrispettivo commercializzazione e vendita in quota variabile  | €/Smc  | 0,009 €/Smc   |
| CFa                  | corrispettivo fisso di attivazione e istruttoria, applicato in ragione delle attività legate all'istruttoria sul cliente, al suo inserimento nei sistemi gestionali del Fornitore e all'attivazione della fornitura | €/pdr, addebitato nella prima fattura utile  | 108 €/pdr     |

**Altri corrispettivi e oneri applicati da Visitel:**

- E' sempre previsto il versamento di un deposito cauzionale da parte del Cliente pari a 150 €/pdr. In caso di mancato pagamento del suddetto deposito cauzionale, Visitel potrà richiedere al Distributore la sospensione della fornitura.
- I corrispettivi inerenti determinate prestazioni da parte del Fornitore (vulture, subentri, ecc.) sono definite nell'allegato "prestazioni" disponibile anche sul sito [www.visitel.it](http://www.visitel.it).

**Sconti/bonus:**

- E' previsto uno sconto pari al 100% del CFa nel caso in cui il Cliente rimanga in fornitura almeno 12 mesi dalla Data di attivazione della fornitura, che sarà erogato nella prima fattura utile al seguito del verificarsi di tale condizione.

<sup>45</sup> Cfr. memoria del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403, all. 3.

*b) Adozione di un nuovo modello di CGF per le offerte di fornitura di energia elettrica e gas*

**39.** Il Professionista, in data 1° febbraio, ha adottato una versione aggiornata delle CGF – valida contestualmente per la fornitura sia di energia elettrica sia di gas naturale e che riflette le modifiche apportate alle CTE – al fine di adeguare le disposizioni in materia di deposito cauzionale nonché quelle inerenti a modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali, conclusione dei contratti a distanza e diritto di ripensamento<sup>46</sup>.

**40.** Per quel che qui interessa, le modifiche operate nella versione aggiornata delle CGF sono:

*i) l'art. 2.2 (Diritto di Ripensamento), prevede, tra altro, che “Qualora il Contratto debba essere concluso a distanza, esso si conclude nel momento in cui il Cliente riceve la documentazione contrattuale e la comunicazione di benvenuto e comunica l'accettazione dell'offerta del Fornitore, ai sensi della normativa vigente.*

*In tali casi, e in quello di conclusione del Contratto fuori dai locali commerciali del Fornitore, nei casi previsti dal Codice del Consumo, il cliente può recedere dal contratto senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto.*

*Il Diritto di ripensamento può essere esercitato inviando una comunicazione scritta, anche utilizzando l'apposito modulo, compreso nella documentazione contrattuale messa a disposizione del Cliente e altresì pubblicato sul sito web di Visitel, [www.visitel.it](http://www.visitel.it), utilizzando una delle seguenti modalità:*

*Raccomandata A/R inviata a Visitel s.r.l. - Piazza Veronesi, 7 46019 Viadana (Mn) fax 0375 82311 /*

*- via PEC: per settore energia: - [recessiee@pec.visitel.it](mailto:recessiee@pec.visitel.it)*

*- via PEC: per settore gas: - [recessigas@pec.visitel.it](mailto:recessigas@pec.visitel.it)”;*

*ii) l'art. 2.4 (Variazione Unilaterale delle condizioni contrattuali) prevede che “Il Fornitore si riserva esplicitamente di variare unilateralmente specifiche clausole contrattuali per giustificato motivo, con un preavviso non inferiore a 90 giorni rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso della relativa comunicazione scritta. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del fornitore.*

---

<sup>46</sup> Cfr. memoria del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403, all. 4.

*Detta comunicazione scritta, contiene l'intestazione "Proposta di modifica unilaterale del contratto", ai sensi dell'art. 13.3 del Codice di Condotta, e verrà inviata al cliente mediante specifica comunicazione, e NON potrà essere trasmessa all'interno dei documenti di fatturazione o congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in contratto.*

*Il Cliente è libero di recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 2.5. delle presenti CGF, in caso di ricevimento della comunicazione sulla variazione unilaterale delle condizioni contrattuali. In assenza di recesso le nuove condizioni economiche si considereranno accettate dal Cliente";*

*iii) l'art. 10 rinvia espressamente alle CTE per la determinazione dell'ammontare del deposito cauzionale;*

*c) Adeguamento dell'ulteriore materiale informativo, contrattuale e promozionale e degli script per il teleselling*

**41.** Il Professionista dichiara la propria intenzione di rendere coerente con le già attuate modifiche delle CTE e delle CGF, appena illustrate, l'ulteriore materiale informativo, contrattuale e promozionale di futura introduzione relativo alle proprie offerte e, in particolare:

*i) in caso di introduzione di promozioni incentrate sul prezzo della fornitura, su ogni canale di comunicazione, Visitel adeguerà il proprio materiale promozionale alle modifiche di cui al nuovo modello di CTE, avendo altresì cura di esplicitare il prezzo della componente energia e di tutte le voci di costo fissate discrezionalmente (nei limiti imposti dal mezzo di comunicazione) e di garantire pari evidenza grafica a ognuna di tali voci di costo; inoltre, in presenza di eventuali sconti e *bonus*, la Società renderà sempre chiaro, nel proprio materiale promozionale, a componenti e modalità di applicazione;*

*ii) qualora il canale di *teleselling* fosse ripristinato dalla Società, quest'ultima adotterà un modello di *script* "che rifletta il contenuto del nuovo modello di CTE e fornisca informazioni chiare e complete al consumatore, in particolare per quanto riguarda le condizioni economiche dell'offerta (inclusa la sussistenza degli oneri di commercializzazione e vendita e degli altri oneri previsti), le modalità di conclusione del contratto a distanza e il diritto di ripensamento".*

d) *Misure di ristoro economico*

**42.** Il Professionista ha adottato misure volte a garantire un ristoro economico a favore dei clienti ai quali sono stati applicati dal 2019 gli oneri di commercializzazione e gli altri oneri oggetto del procedimento, determinati in maniera forfetaria nella misura di [10-50] euro per ciascun cliente avente diritto<sup>47</sup>.

**43.** Tale ristoro interessa tutti i clienti (ad oggi attivi o cessati) contrattualizzati con le offerte oggetto del procedimento, quantificati in [1.000-5.000]; nella predetta comunicazione relativa allo stato di attuazione di tale misura, Visitel ha precisato di aver informato del ristoro tutti i clienti interessati, erogando circa il 70% dei rimborsi totali<sup>48</sup>.

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

**44.** Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state poste in essere anche tramite *teleselling* e *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>49</sup>.

**45.** Con comunicazione pervenuta in data 3 marzo 2022<sup>50</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>47</sup> Visitel descrive le modalità di comunicazione e informazione dei ristori come segue: "Per quanto riguarda i clienti ad oggi attivi, il rimborso è eseguito tramite accredito diretto su conti correnti di clienti con domiciliazioni bancarie ovvero con compensazione dei relativi importi in fattura.

A tali clienti viene trasmessa una comunicazione via e-mail che esplicita la motivazione del rimborso, in modo che essi abbiano tutti gli elementi informativi, anche ai fini di esercitare eventualmente il recesso.

Per quanto riguarda i clienti cessati, è trasmessa ad essi un'analogha comunicazione via email e – a seguito del riscontro di tale comunicazione da parte del cliente, con comunicazione delle coordinate bancarie – viene effettuato il rimborso con bonifico o assegno circolare".

<sup>48</sup> Cfr. doc. prot. n. 28242 del 21/3/2022 e relativi allegati.

<sup>49</sup> Docc. prott. nn. 16672 e 16674 del 1.2.2022.

<sup>50</sup> Doc. prot. n. 24487 del 3.3.2022.

Dopo aver rilevato, in generale, il carattere “*particolarmente invasivo*” del canale di vendita *teleselling*<sup>51</sup> nonché il progressivo incremento dell’uso 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 Visitel nell’offerta dei propri servizi alla clientela, “*risultano idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni ricevute tramite contatto telefonico o lette nel sito del Professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando, in concreto la piena potenzialità promozionale delle comunicazioni su citate*”.

**46.** Pertanto, detta Autorità ha ritenuto che, “*allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, il teleselling e Internet siano strumenti idonei a influenzare significativamente la realizzazione*” delle pratiche commerciali oggetto di parere.

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

**47.** 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>52</sup>.

**48.** Con comunicazione pervenuta in data 30 marzo 2022<sup>53</sup>, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere svolgendo le considerazioni che si riportano in sintesi.

**49.** ARERA ha premesso che le pratiche commerciali qui contestate a Visitel coinvolgono tematiche rilevanti dal punto di vista regolatorio<sup>54</sup> e che,

---

<sup>51</sup> In particolare, l’Autorità ha considerato che “*il teleselling è strumento particolarmente invasivo della vita privata, basato su una rete di comunicazione telefonica su postazione fissa e mobile con copertura di tutta la popolazione, in grado di offrire velocemente all’utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzare il comportamento; in particolare tale modalità sottopone spesso il soggetto contattato, virtuale fruitore dei servizi offerti, a una sollecitazione non richiesta sia rispetto al contenuto che al momento in cui essa avviene*”.

<sup>52</sup> Docc. prott. nn. 16675 e 16677 del 1.2.2022.

<sup>53</sup> Doc. prot. n. 30871 del 30.3.2022.

<sup>54</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*”.

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.

**50.** 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***

**51.** 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>55</sup>, che rappresenta una specificazione settoriale della normativa generale in tema di tutela dei consumatori, adottato con l’obiettivo generale di prevenire condotte pregiudizievoli per i clienti finali (inclusi i clienti non domestici di piccole

---

<sup>55</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).

dimensioni) nel momento in cui ricevono offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero.

**52.** 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>56</sup>.

### *Il nuovo testo (vigente dal 1° luglio 2021)*

**53.** 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.

**54.** 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.

**55.** Inoltre, dal 1° luglio 2021, il venditore assolve gli obblighi informativi preliminari alla sottoscrizione del contratto, fornendo al cliente finale, in occasione della proposta e in ogni caso prima della conclusione del contratto

---

<sup>56</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, lettere 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*.

di fornitura, la Scheda sintetica (di cui all' Allegato 4 al nuovo testo)<sup>57</sup>.

**56.** Per quanto attiene alla fatturazione impropria di penali per il recesso, nel parere dell' ARERA si ricorda quanto stabilito dalla regolazione in materia di recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale per i clienti di piccola dimensione. In particolare, con riferimento ai casi di cambio del fornitore, l' ARERA ha richiamato la disciplina con la quale le tempistiche del recesso sono state allineate alle procedure di *switching* previste dal Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII)<sup>58</sup>; in generale, il diritto di recesso, esercitato nei termini di cui sopra, non possa essere sottoposto a penali né a spese comunque denominate.

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

**57.** Con specifico riferimento al caso in esame, ARERA afferma 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 Visitel abbia previsto, sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale, l'applicazione al cliente di 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”*.

**58.** Segnatamente, le disposizioni del Codice di condotta commerciale appaiono disattese con le condotte contestate da AGCM 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 il corrispettivo PCV per l'offerta di energia elettrica e il corrispettivo QVD per l'offerta del gas naturale non sono indicati nel loro

---

<sup>57</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.

<sup>58</sup> Sulla base delle nuove tempistiche, pertanto, per tutti i clienti domestici e non domestici, il recesso può essere notificato dal venditore entrante entro il giorno 10 del mese precedente la data di cambio venditore; nel di recesso per cessazione della fornitura, il termine di preavviso non potrà invece essere superiore a 1 mese dal ricevimento, da parte del venditore uscente, della comunicazione di recesso.

valore unitario e vengono descritti come “*corrispettivi soggetti a variazioni definite dall’ARERA*” senza ulteriori specificazioni e che il corrispettivo fisso di gestione energetica dell’offerta di gas naturale, pur essendo a tutti gli effetti un corrispettivo unitario dovuto in misura fissa, viene indicato in un valore unitario in termini di €/Smc, rimandando al cliente finale il calcolo del corrispettivo unitario in termini di €/PdR/anno<sup>59</sup>;

- l’illustrazione di alcuni corrispettivi negli *script* di vendita utilizzati per la conclusione dei contratti a distanza risulti anch’essa frammentaria e poco trasparente; a titolo esemplificativo, l’ARERA sottolinea che i corrispettivi dovuti dal cliente finale in misura fissa (corrispettivo forfettario a copertura dei costi di generazione energia elettrica, corrispettivo di gestione tecnico amministrativa e corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali svolte dal fornitore) sono indicati esclusivamente in €/mese, invece che anche in €/anno;

- l’indicazione dell’entità del deposito cauzionale richiesto a garanzia al cliente finale sia omessa nella documentazione contrattuale;

- in caso di conclusione del contratto mediante tecniche di comunicazione a distanza, sia omessa la trasmissione del documento contrattuale, del supporto durevole ove è memorizzata la registrazione telefonica del contratto e/o del supporto durevole contenente la conferma della registrazione dell’accettazione;

- il termine di preavviso della comunicazione scritta di variazione unilaterale sia definito in 60 giorni (e non in 90 giorni) e il Professionista si riservi la facoltà di inviare al cliente finale tale comunicazione attraverso nota in fattura (e non attraverso un documento separato dalla fattura) anche qualora la variazione unilaterale non si configuri come una mera riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in contratto.

**59.** In materia di recesso – e specificamente in tema di *fatturazione impropria di penali al cliente* in siffatta evenienza - ARERA richiama la propria Delibera 9 giugno 2016, 302/2016/R/COM<sup>60</sup>, come da ultimo modificata dalla deliberazione 783/2017/R/COM, con cui, nel rivedere la previgente disciplina sul punto e riordinato procedure e tempistiche da seguire per lo *switching*, è stato altresì espressamente previsto che il diritto di recesso, esercitato dall’utente nei termini ivi previsti, “*non possa essere sottoposto a penali né a*

---

<sup>59</sup> In proposito, ARERA puntualizza come le CTE dell’offerta CRSVISNatural Home Plus prevedano l’addebito di “*un corrispettivo fisso di gestione energetica, espresso in €/PdR/mese, calcolato in misura pari a 0,2 €/smc applicato ai primi 75 smc prelevati in ciascun mese di fornitura indipendentemente dall’effettivo prelievo*”.

<sup>60</sup> Deliberazione 9 giugno 2016, 302/2016/R/com, e relativo Allegato A, recante “*Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura*” e smi.

*spese comunque denominate e che eventuali clausole in tal senso devono considerarsi non apposte*<sup>61</sup>.

**60.** Pertanto, secondo ARERA, *“Le disposizioni regolatorie in materia di recesso sembrerebbero disattese dal Professionista in tutte le fattispecie nelle quali abbia previsto il recupero di corrispettivi, precedentemente scontati, al momento del recesso anticipato rispetto i mesi di durata contrattuale, come nel caso del costo di istruttoria una tantum, che viene interamente scontato da Visitel ma addebitato nel caso di recesso prima della scadenza del termine di 12 mesi per ciascun mese di mancata fornitura”*; ciò, precisa ancora ARERA, *“fermo restando, per le eventuali condotte successive, la specifica previsione di cui all’art. 7, comma 5”* del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210<sup>62</sup>, entrato in vigore in data 26 dicembre 2021, *“che consente, nel rispetto di precisi principi di trasparenza e per fattispecie contrattuali determinate, la richiesta di un corrispettivo in caso di recesso anticipato da un contratto di fornitura di energia elettrica”*, purché la somma richiesta sia proporzionata e non ecceda la perdita economica direttamente subita dal fornitore, sul quale grava l’onere di provare esistenza ed entità di tale perdita<sup>63</sup>.

## **VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

**61.** Il procedimento in esame concerne la valutazione dei comportamenti posti in essere da Visitel, a far data dal 2019, in relazione:

a) alla mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni rese, in particolare nelle Condizioni Tecnico Economiche (CTE) e nel materiale promozionale disponibile sul proprio sito *web*, in merito a esistenza e quantificazione dei costi applicabili all’utenza – quali gli oneri di

---

<sup>61</sup> Art. 6, comma 5, Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com.

<sup>62</sup> *“Attuazione della direttiva Ue 2019/944, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell’energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE, nonché recante disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 943/2019 sul mercato interno dell’energia elettrica e del regolamento UE 941/2019 sulla preparazione ai rischi nel settore dell’energia elettrica e che abroga la direttiva 2005/89/CE”*.

<sup>63</sup> La disposizione richiamata recita: *“Il fornitore può imporre ai propri clienti, singoli o aggregati, il pagamento di una somma di denaro in caso di recesso anticipato da un contratto di fornitura a tempo determinato o a prezzo fisso, a condizione che tale onere sia stato indicato, in maniera espressa, chiara e agevolmente comprensibile, tanto nel documento informativo comunicato prima della stipula del contratto quanto nel contratto stesso e sia stato specificamente approvato e sottoscritto dal cliente. La somma richiesta deve in ogni caso essere proporzionata e non può eccedere la perdita economica direttamente subita dal fornitore o dal partecipante al mercato coinvolto in un’aggregazione a seguito dello scioglimento anticipato del contratto, ivi compresi i costi legati a eventuali pacchetti di investimenti o servizi già forniti al cliente nell’ambito del contratto. L’onere di provare l’esistenza e l’entità di tale perdita economica diretta grava sul fornitore”*.

commercializzazione e gli altri oneri (“corrispettivo fisso di gestione energetica”, “costo di istruttoria *una tantum*”, “corrispettivo di disdetta verso il vecchio fornitore”) autonomamente determinati dall’impresa – nonché alle altre caratteristiche dell’offerta, relative al rinnovo delle condizioni economiche e al deposito cauzionale;

b) alla sussistenza di previsioni contrattuali in possibile violazione delle norme applicabili alla conclusione dei contratti a distanza e al riconoscimento del diritto di recesso ai consumatori.

**62.** Preliminarmente si evidenzia che il procedimento è stato avviato 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, nell’ambito del materiale contrattuale e promozionale.

**63.** Anche alla luce del contesto ora delineato, le osservazioni di carattere preliminare espresse dal Professionista nelle proprie memorie in riferimento ad elementi quali le ridotte dimensioni e struttura organizzativa che lo connotano, il numero contenuto di clienti che hanno aderito alle offerte oggetto di istruttoria, la presenza di un esiguo numero di segnalazioni (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 da AGCM – in quanto afferenti a clausole contrattuali pur inserite nelle CGF ma, di fatto, rimaste inapplicate agli utenti<sup>64</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>65</sup>.

---

<sup>64</sup> Si fa riferimento, ad es., alle controdeduzioni difensive del Professionista in merito alla previsione (negli artt. 2 e 3 delle CGF) della comunicazione all’utente di eventuali modifiche unilaterali contrattuali o economiche direttamente in bolletta o con una non meglio precisata comunicazione ed entro un termine inferiore a quello allo scopo previsto dalla regolazione nonché alla puntualizzazione di aver sempre assicurato ai consumatori, di fatto, il diritto di ripensamento, al di là del generico tenore dell’art. 2.2 delle CGF (Cfr. memorie del 30 agosto 2021, prot. n. 67668, pagg. 7-9 e 11, e del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403, pagg. 7 e 8).

<sup>65</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 inteso 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).

**64.** Venendo al merito delle contestazioni descritte *supra*, parte II, *sub a)* e *b)* essi – sulla base degli elementi emersi nel corso del procedimento – sono riconducibili a distinte violazioni del Codice del Consumo:

- la pratica commerciale *sub a)*, relativa all’opacità e incompletezza delle informazioni rese, su vari documenti/supporti, circa esistenza e quantificazione dei costi applicabili all’utenza (oneri di commercializzazione e altri oneri autonomamente determinati dall’impresa) e del deposito cauzionale nonché all’adozione di modalità comunicative inadeguate per le modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali, risulta in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo;
- le violazioni *sub b)*, relative alla sussistenza di violazioni delle norme applicabili alla conclusione dei contratti a distanza e al riconoscimento del diritto di recesso ai consumatori, consistenti nella disciplina di conclusione del contatto con modalità non compatibili con le predette norme, nella mancata consegna del plico contrattuale e del modulo per l’esercizio del diritto di ripensamento e l’omessa informativa in merito, il mancato invio e/o la mancata messa a disposizione del consumatore del supporto durevole ove è memorizzata la registrazione telefonica del contratto e/o del supporto durevole contenente la conferma della registrazione della propria accettazione, integrano la violazione degli articoli 49, comma 1, lettera *h)*, e 51, comma 6 e 7, del Codice del Consumo;

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

**65.** Come già evidenziato dall’Autorità nelle precedenti decisioni assunte nei confronti di alcuni tra i principali operatori del settore, l’entità degli oneri di commercializzazione connessi alla fornitura dei prodotti energetici, che nel mercato libero sono fissati discrezionalmente dal venditore, rappresenta una voce di costo, anche significativa, che deve essere indicata nel suo valore unitario nelle condizioni economiche di fornitura, negli *script* utilizzati nel *teleselling* (ancorché tale ultimo canale sia stato abbandonato dal Professionista nel luglio 2020, come documentato dallo stesso), e nell’ambito del materiale promozionale, in quanto influisce, anche significativamente, sulla spesa complessiva per l’energia, soprattutto nel caso della clientela domestica.

**66.** 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.

**67.** L'aver omesso di indicare il valore degli oneri di commercializzazione dell'energia elettrica e del gas nella documentazione contrattuale (CTE) e negli *script* di vendita, limitandosi a far riferimento ai valori fissati nelle delibere ARERA relative al mercato tutelato o omettendo del tutto l'esistenza di tali oneri nelle comunicazioni pubblicitarie, rappresenta una grave carenza informativa che impedisce ai consumatori di appurare l'effettiva spesa per l'energia prima della sottoscrizione del contratto di fornitura.

**68.** Analogamente, 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 dell'offerta onde sottoscriverla in piena avvertenza.

**69.** Pertanto, la previsione degli oneri di commercializzazione - indicati da Visitel 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, semplicemente seguiti da una spunta in corrispondenza della colonna "*Condizioni economiche di riferimento di ARERA*" che dovrebbe implicare un rinvio a queste ultime, rappresenta un'ulteriore grave omissione informativa: si tratta, infatti, di elementi economicamente rilevanti che devono essere chiaramente enucleati e resi noti agli utenti in tutte le forme di comunicazione – compresi gli *script* di vendita utilizzati nella conclusione di contratti *via teleselling* – laddove, soprattutto, l'enfasi promozionale riguarda proprio il prezzo dell'energia o talune componenti del prezzo di fornitura, generalmente quelli vantaggiose, al fine di informare correttamente il consumatore e non indurlo in errore in merito alla effettiva convenienza dell'offerta, condizionandolo nell'assunzione di comportamenti economici che altrimenti non avrebbe scelto.

**70.** L'onere di fornire una corretta informazione sulle varie componenti di prezzo, che originariamente erano indicate dal Professionista prive di un valore di riferimento, in modo confusorio e incomprensibile, come nelle tabelle sopra riportate (*Cfr.* Figure 1 e 2), risulta non essere stato assolto dal Professionista dal 2019 e fino a fine gennaio 2022 (data di modifica delle CTE).

Quest'ultimo, infatti, anziché 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 gli oneri sottoforma di acronimi inseriti nei predetti atti, dall'altro a ingenerare nel cliente la convinzione di una maggior convenienza dell'offerta sottoscritta attraverso la decettiva informazione sull'apparente non debenza dei costi di commercializzazione, atteso che (nonostante la quantificazione in 0 euro degli "oneri di commercializzazione") questi ultimi sono in ogni caso corrisposti attraverso le predette componenti di commercializzazione -PCV e QVD- rispettivamente previste per la fornitura di energia elettrica e gas.

**71.** In particolare, il rinvio alle delibere ARERA ai fini della quantificazione delle due ultime voci menzionate nelle 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) elementi di differenziazione e confronto competitivo tra le Società di vendita nel mercato libero dell'energia. E, proprio in vista della completa liberalizzazione di tale mercato, risulta imprescindibile – a garanzia non solo dei consumatori ma anche degli stessi Professionisti del settore – che vengano assicurate agli acquirenti correttezza, trasparenza e completezza di informazioni in ordine alla variabile prezzo e, altresì, ai connotati determinanti della proposta commerciale specifica, sin dal primo contatto.

**72.** Come emerso dalle acquisizioni istruttorie, tale fondamentale principio – che, da tempo e reiteratamente, viene affermato anche dai giudici amministrativi<sup>66</sup> – non risulta essere stato rispettato nel caso in esame anche

---

<sup>66</sup> *“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*

in ordine ad altre caratteristiche economiche dell'offerta energetica.

**73.** Inoltre, l'omessa indicazione della "natura" e l'indeterminatezza di altre voci menzionate nelle CTE delle offerte proposte da Visitel dal 2019 e fino al mese di gennaio 2022, come le componenti CPR, GRAD e CVG, a prescindere dalla quantificazione in 0 euro di alcune di esse, hanno impedito ai consumatori di comprendere in via agevole e, soprattutto, immediata l'incidenza di tali componenti sulla spesa complessiva al fine di un'opzione consapevole dell'offerta in questione.

**74.** La predetta modalità comunicativa è stata adottata anche con riferimento all'indicazione del distinto onere imputabile a titolo di deposito cauzionale, posto che il Professionista ha omesso di specificarne in modo chiaro e preciso l'entità nella documentazione contrattuale, facendo riferimento solo a un determinato numero di "mensilità", non quantificabili (quantomeno *a priori*) da parte del consumatore in un ammontare certo.

**75.** Analoghe valutazioni possono effettuarsi in riferimento agli oneri ulteriori ("*corrispettivo fisso di gestione energetica*", "*costo d'istruttoria una tantum*" e "*corrispettivo di disdetta verso il vecchio fornitore*") succintamente menzionati nelle CTE e sostanzialmente privi di una causale specifica e pienamente giustificata.

**76.** In aggiunta a ciò, sotto altro profilo, preme richiamare la menzionata ambigua modalità di applicazione del "costo di istruttoria *una tantum*", configurata in modo da qualificarlo simultaneamente come dovuto in unica soluzione, ma addebitato su base mensile, fatta salva la compensazione con un *bonus* di pari importo riconosciuto da Visitel per ogni mese di effettiva permanenza in fornitura, con una formula di addebito che appariva concepita in modo ambiguo.

**77.** Al riguardo, nel proprio parere, l'Autorità di regolazione, ha evidenziato,

---

*renda di agevole percezione talune informazioni (in quanto rese con scarsa evidenza grafica a fronte della enfaticizzazione 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 una pratica commerciale scorretta ai sensi del Codice del consumo può rilevare ogni omissione informativa che, se del caso combinandosi con la enfaticizzazione 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).*

tra l'altro, oltre alla inadeguata descrizione degli oneri PCV e QVD, come “*corrispettivi soggetti a variazioni definite dall'ARERA*”, che le disposizioni regolatorie, in base alla quale è fatto divieto ai fornitori energetici di applicare ai clienti domestici e/o di piccole dimensioni oneri ulteriori a titolo di penali o spese comunque denominate e che eventuali clausole in tal senso devono considerarsi non apposte, sembrerebbero essere state disattese dal Professionista con il recupero di corrispettivi, precedentemente scontati, al momento del recesso anticipato rispetto ai mesi di durata contrattuale, operato attraverso il “costo di istruttoria *una tantum*”, che viene interamente scontato da Visitel ma addebitato nel caso di recesso prima della scadenza del termine di 12 mesi per ciascun mese di mancata fornitura<sup>67</sup>. Peraltro, la violazione afferente al costo di istruttoria appare riconducibile esclusivamente a profili di ingannevolezza, attinenti alla scarsa trasparenza della previsione dello stesso, tanto più che la disciplina di rango primario recentemente introdotta<sup>68</sup> consente ora, nel rispetto di precisi principi di trasparenza e per fattispecie contrattuali determinate, la richiesta di un corrispettivo in caso di recesso anticipato da un contratto di fornitura di energia elettrica, purché la somma richiesta sia proporzionata e non ecceda la perdita economica direttamente subita dal fornitore, sul quale grava l'onere di provare esistenza ed entità di tale perdita: tale previsione, alla quale le nuove CTE di Visitel appaiono conformi, seppur sopravvenuta *medio tempore*, può contribuire ad escludere in via interpretativa profili di aggressività dalle modalità di addebito di tale onere, i costi sostenuti a fronte del quale sono stati giustificati dal Professionista nel corso del procedimento<sup>69</sup>.

**78.** Ancora, le previsioni di cui alle CGF adottate da Visitel – dal 2019 e fino al mese di gennaio 2022 – inerente alle modalità di comunicazione delle variazioni unilaterali o di rinnovo delle condizioni economiche contrattuali, tramite il mero documento di fatturazione e con un termine di preavviso di soli 60 giorni, sono risultate insufficienti, incomplete nonché non conformi allo *standard* di diligenza attendibile da un Professionista del settore, previsto anche dalla vigente regolazione e puntualmente indicato da ARERA nel proprio parere. Peraltro, Visitel ha dichiarato di non essersi mai avvalsa di tali norme, non avendo applicato variazioni contrattuali o economiche da comunicare ai propri clienti.

---

<sup>67</sup> Cfr. Del. ARERA 783/2017/R/com, All. 2, art. 6, co. 5.

<sup>68</sup> Cfr. art. 7, comma 5 del D.Lgs. 8 novembre 2021, n. 210, entrato in vigore in data 26 dicembre 2021 e menzionato nel parere dell'ARERA.

<sup>69</sup> Cfr. risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, resa con memoria del 30 agosto 2021, prot. n. 67668, pag. 4 e s.

**79.** Va specificamente osservato che si tratta di modifiche che incidono in maniera sostanziale nella declinazione del rapporto consumeristico instauratosi con l'impresa al momento della sottoscrizione dell'offerta di fornitura: il cliente, pertanto, non è stato posto nella condizione di essere adeguatamente allertato sull'eventuale rilevanza delle modifiche prospettate (per via della comunicazione indistinta assieme ai dati di fatturazione all'interno della bolletta) proprio in merito a quegli elementi (*i.e.* le caratteristiche economiche) che lo hanno determinato alla conclusione del contratto. A ciò si aggiunge anche una tempistica di preavviso incongrua (ed inferiore a quella reputata adeguata dalla stessa regolazione) al fine consentire al cliente di effettuare opzioni commerciali conseguenti, ivi compresa la possibilità valutare uno *switching*, senza oneri, in caso di mancata accettazione delle stesse modifiche.

**80.** Sotto i menzionati profili, il comportamento del Professionista, sia globalmente considerato, sia con riferimento a ciascuna delle condotte singolarmente enucleate, si pone in contrasto con gli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

### ***Le violazioni sub b)***

**81.** Quantomeno dal 2019 (e fino alla modifica delle CGF avvenuta il 1° febbraio 2022), il Professionista ha inserito nelle proprie condizioni generali di fornitura una clausola relativa alla conclusione del contratto non conforme alla disciplina sui contratti a distanza. Infatti l'art. 2.2 delle CGF, secondo cui *“Il contratto di fornitura si perfeziona nel momento in cui il Cliente riceve l'accettazione del Fornitore, che potrà pervenire attraverso ogni forma di comunicazione a distanza oppure mediante l'attivazione del servizio ai sensi dell'art. 1327 Codice Civile e ha durata indeterminata (salvo indicazioni diverse previste nelle condizioni economiche), la decorrenza e la durata delle condizioni economiche sono riportate nelle condizioni economiche...”*, non ancorando il perfezionamento dell'offerta all'invio di documentazione contrattuale e *welcome letter* (ed anzi addirittura prevedendo l'accettazione tacita *ex art. 1327 c.c.*), non appare in linea con quanto richiesto dalla predetta normativa.

**82.** A fronte delle doglianze dei consumatori concernenti la mancata consegna del plico contrattuale e del modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento nonché l'omessa informativa in merito a quest'ultimo, il mancato invio e/o la mancata messa a disposizione del consumatore del supporto durevole ove è

memorizzata la registrazione telefonica del contratto e/o del supporto durevole contenente la conferma della registrazione della propria accettazione, il Professionista ha sostenuto la sporadicità dei casi di mancata consegna della documentazione contrattuale, dovuta a meri disguidi, affermando altresì di aver in via di fatto sempre garantito l'esercizio del diritto di ripensamento e di aver inviato un modello di *welcome letter* allegato a tali documenti; inoltre, ha documentato come l'utilizzo del canale *teleselling* sia avvenuto effettivamente per soli 42 giorni.

**83.** In proposito, anche l'ARERA censura il comportamento di Visitel nel momento in cui, nel caso di conclusione del contratto mediante tecniche di comunicazione a distanza, sia omessa la trasmissione del documento contrattuale, del supporto durevole ove è memorizzata la registrazione telefonica del contratto e/o del supporto durevole contenente la conferma della volontà del consumatore di aderire all'offerta commerciale.

**84.** Pertanto, la mancata consegna del plico contrattuale e del modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento e l'omessa informativa in merito, il mancato invio e/o la mancata messa a disposizione del consumatore del supporto durevole ove è memorizzata la registrazione telefonica del contratto e/o del supporto durevole contenente la conferma della registrazione della propria accettazione integra la violazione degli articoli 49, comma 1, lettera h), e 51, comma 6 e 7, del Codice del Consumo.

## VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**85.** 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.

**86.** 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).

**87.** 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.

**88.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame: della *i*) dimensione economica del Professionista; *ii*) della diffusione della pratica commerciale – idonea a ledere i diritti di tutti i clienti di Visitel 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 tutti i profili di criticità contestati nella comunicazione di avvio del procedimento.

**89.** 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 a tutto il mese di febbraio 2022 in esito all'introduzione di una versione aggiornata delle CGF e delle CTE, entrambe sostanzialmente emendative delle criticità contestate. Inoltre, i contenuti delle campagne promozionali tramite i vari canali sono risultati sempre incentrati esclusivamente su attività e marchio aziendali senza alcun riferimento specifico alle singole offerte energetiche e alle relative componenti di prezzo e il Professionista dichiara di non aver mai applicato variazioni contrattuali ed economiche, con conseguente assenza di pregiudizio per i consumatori. L'utilizzo di *script* per la sottoscrizione di contratti via *teleselling* ha avuto luogo per soli 42 giorni, tra il 19 maggio e il 20 luglio 2020.

- le violazioni *sub b*) sono state poste in essere dal 2019 fino a tutto gennaio 2022, quando sono da considerarsi cessate con l'introduzione nelle CGF dell'espressa disciplina del diritto di ripensamento, in conformità alle norme sulla conclusione dei contratti a distanza. Inoltre, l'utilizzo del canale *teleselling* ha avuto luogo per soli 42 giorni, tra il 19 maggio e il 20 luglio 2020.

**90.** Con riguardo alla pratica commerciale *sub a*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto della dimensione della Società<sup>70</sup>; 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 dall'applicazione di oneri non chiaramente indicati oppure indebiti.

---

<sup>70</sup> Visitel ha generato ricavi per oltre 7 milioni di euro nell'anno 2020.

**91.** Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Visitel S.r.l. nella misura base di 100.000 euro che si riduce a 80.000 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.

**92.** Con riguardo alle violazioni *sub b)*, relative alle norme a tutela dei consumatori nei contratti a distanza, nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto della dimensione della Società e della specificità del settore, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al Professionista. Per ciò che concerne gli ulteriori profili della durata della condotta e della diffusione di quest'ultima, va precisato che, nel caso di specie, la stessa ha interessato un esiguo numero di consumatori e che l'utilizzo del canale *teleselling* ha avuto luogo per un brevissimo lasso di tempo (42 giorni), arrecando di conseguenza un limitato pregiudizio effettivo.

**93.** Alla luce di quanto esposto, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Visitel S.r.l. nella misura di 20.000 euro.

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 nonché a condizionare indebitamente i consumatori, inducendoli ad assumere decisioni che altrimenti non avrebbero preso, con riferimento alla previsione di oneri qualificabili come penali per il recesso anticipato;

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 b*) viola gli artt. 49, comma 1, lettera *h*), e 51, commi 6 e 7, del Codice del Consumo, non essendo conformi alle norme sulla conclusione dei contratti a distanza la mancata consegna del plico contrattuale e del modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento e l'omessa informativa in merito, il mancato invio e/o la mancata messa a disposizione del consumatore del supporto durevole ove è memorizzata la registrazione telefonica del contratto e/o del supporto durevole contenente la conferma della registrazione della propria accettazione;

## DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera a), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Visitel 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 Visitel S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 80.000 €(ottontamila euro);

c) che la condotta descritta al punto II, lettera b), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Visitel S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione degli artt. 49, comma 1, lettera *h*), e 51, commi 6 e 7, del Codice del Consumo;

d) di irrogare alla società Visitel S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 20.000 €(ventimila euro).

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*