



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXXII - n. 11

**Publicato sul sito www.agcm.it
28 marzo 2022**

SOMMARIO

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	5
IP354 - OLIMPIA GRUPPO SINERGY-OFFERTE COMMERCIALI	
<i>Provvedimento n. 30061</i>	<i>5</i>
PS11535B – OLIMPIA GRUPPO SINERGY-TUA-VERONA SERVICE DOMESTIKA-OFFERTE COMMERCIALI	
<i>Avviso di riapertura di procedimento istruttorio e integrazione soggettiva e oggettiva</i>	<i>13</i>

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

IP354 - OLIMPIA GRUPPO SINERGY-OFFERTE COMMERCIALI

Provvedimento n. 30061

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 15 marzo 2022;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO, in particolare, l'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e, nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'art. 19 del "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione dell'8 ottobre 2020, con la quale è stata avviata un'istruttoria nei confronti della società Olimpia S.r.l. per accertare l'eventuale esistenza di violazioni degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo;

VISTO il proprio provvedimento n. 29765 del 13 luglio 2021, con il quale è stato deliberato di chiudere il procedimento n. PS11535 senza accertare l'infrazione, rendendo obbligatori gli impegni proposti dalla società Olimpia S.r.l., ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Olimpia S.r.l. (di seguito anche "Olimpia", oppure la "Società", oppure il "Professionista") è una società che opera nella vendita di servizi di energia elettrica e gas naturale nel mercato libero, con il *brand* commerciale "Gruppo Sinergy".

II. IL PROVVEDIMENTO DI ACCOGLIMENTO IMPEGNI

2. In data 8 ottobre 2020, l’Autorità ha avviato il procedimento PS11535 per presunta violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, allo scopo di accertare l’esistenza di condotte: *i)* di carattere ingannevole e omissivo, consistenti nella incompletezza od opacità delle informazioni nell’ambito della documentazione contrattuale e pubblicitaria, riguardanti le condizioni economiche delle offerte proposte e le caratteristiche delle promozioni, con specifico riferimento all’omessa indicazione dei corrispettivi dovuti nel loro valore unitario e di altri costi, non menzionati né negli *script* di vendita – nei contratti in *teleselling* – né nel materiale promozionale; *ii)* di carattere aggressivo, consistenti nell’addebito di ulteriori costi (ad es., oneri di modulazione della materia prima, oneri amministrativi e oneri di postalizzazione) relativi a servizi non chiaramente indicati e definiti oppure non dovuti in base alla vigente regolazione, idonei a condizionare indebitamente il consumatore e indurlo al pagamento di somme non dovute, in assenza di comunicazione in sede pre-contrattuale o di esplicita previsione nella documentazione contrattuale.

Con il provvedimento n. 29765 del 13 luglio 2021¹ (di seguito anche il “Provvedimento”), l’Autorità ha reso obbligatori gli impegni presentati dal professionista².

¹ Pubblicato sul bollettino dell’Autorità n. 32 del 9 agosto 2021.

² In sintesi, tali misure riguardavano:

- 1) **Trasparenza delle condizioni economiche di fornitura**, con specifico riguardo alla chiara individuazione: degli oneri di commercializzazione in seno alle varie offerte; dell’eventuale presenza, natura ed entità di *altri oneri* (contributo a tantum, oneri di modulazione e gestione del contatore, costi amministrativi) e del “*contributo in quota fissa per prestazioni inerenti alla connessione dei punti di fornitura*”; delle condizioni di rinnovo delle Condizioni Tecnico Economiche/CTE;
- 2) **Trasparenza script telefonici per i contratti conclusi via *teleselling*** (cfr. doc. 3, allegato al Formulario impegni), in merito a tutte le componenti tariffarie delle distinte offerte e con specifica menzione del diritto di ripensamento che il consumatore può esercitare entro 14 giorni dalla data di ricevimento della *welcome letter* inviata dal Professionista; la Società si era altresì impegnata ad accettare richieste di ripensamento anche oltre il termine contrattuale previsto;
- 3) **Tracciabilità al 100% del recapito al cliente** del plico contrattuale e della *welcome letter* mediante nuovo accordo con specifico fornitore del servizio postale; tale servizio avrebbe dovuto essere avviato “*con una tempistica di trenta giorni dall’approvazione degli impegni*”;
- 4) **Restituzione agli utenti interessati, dei corrispettivi per l’invio della bolletta cartacea** già indebitamente applicati su fatture emesse da aprile 2017 e fino a maggio 2018, con informativa specifica al destinatario ed altresì con pubblicazione sul proprio sito internet di un comunicato generale sui tali ristori. La restituzione veniva prevista, per i clienti attivi, mediante la prima fattura utile successiva alla notifica degli impegni; per i clienti cessati – ossia la maggior parte dei beneficiari di tale misura - la restituzione veniva prevista mediante la fattura di chiusura successiva all’approvazione degli impegni oppure con bonifico bancario o assegno entro 90 gg dalla data dell’approvazione degli impegni (fermo restando il diritto dei clienti cessati di richiedere la restituzione degli oneri di postalizzazione già pagati entro 5 anni dall’approvazione degli impegni). Ciascuno dei clienti cessati sarebbe stato contattato al telefono oppure, in caso di irreperibilità, al relativo indirizzo e-mail, se nella disponibilità del Professionista.
- 5) **campagna informativa rivolta ai clienti in merito alla lettura della bolletta e al mercato libero**, mediante *clips* sui canali social dell’impresa e brochure scaricabile dal sito aziendale (entro quattro mesi all’approvazione degli impegni);
- 6) **istituzione di un canale telefonico dedicato alla fatturazione** “*per gestire le richieste di informazioni, segnalazioni e richieste di rateizzazione*”, entro 4 mesi dall’approvazione degli impegni;
- 7) **sconto di 1 euro in fattura in caso di opzione verso fattura in formato digitale** per i nuovi clienti acquisiti dopo l’accettazione impegni;
- 8) **collaborazione con una o più associazioni dei consumatori anche al fine – tra gli altri – della condivisione della documentazione contrattuale e la gestione dei reclami**”, da attivarsi anche immediatamente dopo l’approvazione degli impegni;
- 9) **trasparenza delle informazioni rese su tutti i supporti promozionali** circa le componenti tariffarie dell’offerta, con garanzia di leggibilità e con pari evidenza grafica alle diverse componenti del prezzo; inserimento di una nota legale su esistenza di imposte e di costi per i cd. servizi a rete, e con invito a leggere le CGF e le CTE dell’offerta.

III. GLI ELEMENTI EMERSI SUCCESSIVAMENTE ALLA CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO E LE CRITICITÀ PERSISTENTI

3. Successivamente alla chiusura del procedimento istruttorio, è pervenuta da parte del professionista, la relazione di ottemperanza ai suddetti impegni³.

4. Dalle informazioni acquisite e dalle denunce dei consumatori pervenute successivamente alla chiusura del procedimento PS11535⁴ emergono svariati elementi che consentono di ritenere inidonee le modalità di attuazione di alcuni impegni da parte del professionista, per quanto concerne in particolare:

i) la chiara e integrale rappresentazione al consumatore delle caratteristiche delle offerte e di tutti i costi per la fornitura di energia elettrica/gas, nella fase di conclusione dei contratti - a distanza - via *teleselling*;

ii) la tracciabilità del recapito del plico contrattuale e della *welcome letter* su tutto il territorio nazionale;

iii) l'inadeguata rendicontazione circa l'avvenuta restituzione degli oneri di bollettazione - laddove applicati ai clienti in riferimento alle fatture emesse da aprile 2017 a maggio 2018 - ed infine la mancata istituzione di uno specifico servizio telefonico dedicato alla fatturazione.

Premessa

5. Da quanto emerge dalla relazione di ottemperanza, Olimpia risulta aver commercializzato, almeno fino a dicembre scorso, le offerte (per la fornitura di luce e/o gas naturale agli utenti domestici) denominate "Prime" esclusivamente mediante il canale *web* (ossia, il sito *internet* della società, <https://sinergylucegas.com/>) riservando la vendita delle compresenti offerte denominate "Family" al solo canale *teleselling*.

6. Solo le condizioni contrattuali delle offerte Prime risultano accessibili sul sito *web* del professionista.

7. Confrontando la documentazione contrattuale delle offerte "Prime" – accessibile direttamente dal sito aziendale – con la corrispondente documentazione delle offerte "Family" (trasmesse dal Professionista solo dietro specifica richiesta degli Uffici), è emersa con evidenza la sensibilmente maggiore onerosità delle caratteristiche economiche delle offerte "Family" rispetto a quelle delle offerte "Prime"⁵.

³ In particolare, il Professionista ha trasmesso una relazione di ottemperanza, giunta il 4 ottobre 2021 (prot. n. 75450), e poi integrata il 14 dicembre 2021 (prot. n. 92650), in risposta alla richiesta di informazioni trasmessa dalla Direzione il 26 novembre 2021.

⁴ Cfr., tra altre, le segnalazioni del 12 ottobre 2021 (prot. 77872), del 9 dicembre 2021 (prot. 90363), del 9 febbraio 2022 (prot. 18530) e dell'11 febbraio 2022 (prot. 19301), nelle quali i consumatori lamentano la mancanza di consapevolezza dei costi connessi alla fornitura di energia elettrica e gas proposta da Olimpia e l'omesso invio da parte del Professionista sia della copia, su supporto durevole, della telefonata in *teleselling*, sia del plico contrattuale in esito all'adesione alla fornitura sia anche delle fatture.

⁵ Le offerte Family si caratterizzano per la previsione di un maggior contributo fisso a copertura dei costi di commercializzazione (162 euro/punto di prelievo/anno) rispetto al corrispondente contributo (72 euro) previsto invece per le offerte "Prime" nonché di maggiori costi amministrativi, pari a 48 euro l'anno rispetto ai corrispondenti costi (24 euro) dell'offerta "Prime" (in particolare, poi, solo le offerte "Family" prevedono una voce di costo denominata "*oneri di modulazione della materia prima*" di ammontare pari a 480 euro l'anno). In replica alla richiesta della Direzione di chiarire le diverse attività a giustificazione di tale differenza di costo, Olimpia ha premesso che "*i costi di commercializzazione sono frutto di una libera determinazione del fornitore*", e proprio per tale motivo nelle CTE in uso la Società ha inserito la seguente dicitura: "*Costi di commercializzazione di Sinergy Luce e Gas*". Ha poi aggiunto che la differenza tra i valori della

8. Sempre in base ai dati così forniti dalla Società, è emerso che dopo la chiusura del procedimento PS11535 - nel periodo tra agosto e novembre 2021 - le offerte maggiormente sottoscritte dai consumatori sono state quelle più onerose proposte attraverso il canale *teleselling* (le offerte "Family"), malgrado la minor convenienza rispetto a quelle (le offerte "Prime") attivabili *online*, sul sito aziendale: in particolare, per le forniture di energia elettrica risultano essere state sottoscritte dagli utenti solo 18 Offerte "Prime" a fronte delle 36.423 Offerte "Family"; analogamente, quanto alle forniture di gas naturale, sono state sottoscritte solo n. 12 Offerte Prime a fronte delle 15.096 Offerte Family.

Sugli impegni

9. Alla luce di quanto premesso, venendo al merito delle misure qui in esame, si rappresenta che, in riferimento all'Impegno n. 2 (***Trasparenza script telefonici***), nella relazione di ottemperanza il Professionista ha dichiarato di aver predisposto, per le agenzie incaricate delle proposte commerciali, appositi *script* per la vendita via *teleselling* e di avere allegato, quindi, quelli relativi alle offerte "Family Gas" e "Family Luce" ed altresì alle offerte "Family Gas-Gas50" e "Family Luce-Energia50"⁶, in quanto "*più commercializzate attraverso il canale telefonico*".

10. In realtà gli *script*-tipo allegati da Olimpia riguardano unicamente le offerte di tipo "Family" e non anche quelle "Gas50" ed "Energia50".

11. Se il testo degli *script*-tipo prodotti dal Professionista nel corso del procedimento (per le offerte "Family") risulta recepire le indicazioni presenti nel provvedimento dell'Autorità (in quanto dettaglia tutte le componenti tariffarie dell'offerta e riporta la prescritta precisazione: "*Il contratto ha durata determinata e si perfezionerà con il successivo ricevimento della lettera di conferma (Welcome letter) da parte del Gruppo Sinergy. Entro 14 giorni dalla data di ricevimento della Welcome letter, potrà esercitare il diritto di ripensamento in forma scritta senza alcuna penalità...*"), non altrettanto può dirsi riguardo agli *script* effettivamente seguiti dall'operatore telefonico, come risulta dal *file* audio di una recente registrazione della telefonata intercorsa tra il cliente e il *teleseller* operante per conto di Olimpia/Sinergy, finalizzata alla conferma dell'adesione all'offerta "Gas/Energia50".

12. Infatti, la registrazione di una chiamata effettuata a settembre 2021, al suddetto scopo⁷, presenta evidenti divergenze con gli *script* prodotti da Olimpia in fase di ottemperanza con riguardo sia ai costi complessivi ivi prospettati sia all'individuazione del momento di perfezionamento del contratto.

13. In particolare, quanto ai costi afferenti alla fornitura, nella registrazione acquisita dal consumatore (allegata alla sua denuncia), l'enunciato sul prezzo della materia prima risulta assai meno dettagliato⁸ e, soprattutto, viene del tutto omesso qualsiasi riferimento agli ulteriori oneri

componente di commercializzazione per le Offerte Prime Casa e le Offerte Family sarebbe determinata dal fatto che i contratti per le Prime Casa sono gestiti meramente *online*, senza i maggiori costi di *marketing* e di acquisizione della clientela che Olimpia si trova invece a dover sostenere per le offerte Family che vengono vendute attraverso agenzie terze (comunicazione giunta il 14 dicembre 2021, prot. n. 92650).

⁶ Nella relazione di ottemperanza (comunicazione del 4 ottobre 2021, prot. n. 75450) si specifica che tali *script* corrispondono, rispettivamente, agli allegati nn. 5 e 6.

⁷ Trasmessa da un consumatore-utente in allegato alla denuncia giunta l'11 febbraio 2022, prot. n. 19301.

⁸ Quanto ai costi dell'offerta, l'operatore telefonico si limita ad informare – peraltro assai velocemente – che l'offerta Energia50 "*prevede un costo di PUN + 0.01102 euro al kwh*" e che l'offerta Gas50 "*prevede un costo di PSVDA + 0.10*

(“costi di commercializzazione”, “corrispettivo fisso a copertura degli oneri di modulazione della materia prima energia” e “oneri amministrativi”) che, invece, sono presenti e debitamente quantificati nel testo degli *script*-tipo prodotti dal Professionista in fase di ottemperanza⁹.

14. L’omesso riferimento, durante la chiamata volta a sollecitare l’adesione all’offerta, circa l’esistenza di altri “costi fissi e accessori” nonché degli “oneri di modulazione della materia prima” (i quali sono autonomamente determinati dalla Società e, di fatto, incidono sensibilmente sulla spesa complessiva dell’utente) è stato di recente denunciato anche da altri consumatori, che lamentano di aver avuto piena contezza solo in seguito – con il ricevimento della fattura – dell’esistenza di addebiti ben più onerosi di quelli prospettati al telefono¹⁰.

15. Inoltre, diversamente dalla precisazione assicurata in sede di impegni, nella suddetta registrazione inviata dal consumatore, il Professionista persiste nel fornire un’errata indicazione del termine di perfezionamento del contratto¹¹ e non si fa cenno alcuno al diritto di ripensamento, il cui esercizio in capo al consumatore decorre, come noto, proprio da detto termine.

16. Dalla medesima registrazione e anche in base a quanto riportato di recente da altri consumatori (che riferiscono di essere stati contattati telefonicamente, per conto del Professionista, al fine della conferma dei dati personali e dell’adesione alla proposta commerciale), risulta altresì una lettura eccessivamente veloce dello *script* di vendita da parte dell’operatore tale da impedire, all’istante, la piena comprensione del testo e, soprattutto, degli importi delle varie componenti di costo addebitabili al cliente in esito alla sottoscrizione della fornitura¹².

17. In ordine all’Impegno n. 3 (*Tracciabilità del recapito*), secondo quanto emerso dalla relazione di ottemperanza, oltre che dalle denunce dei consumatori, persiste il mancato invio/tracciabilità del plico contrattuale e della *welcome letter* ai nuovi clienti.

euro al mc” (cfr. dal minuto 1.16 della registrazione). Sul punto, peraltro, il segnalante lamenta di non aver compreso il carattere indicizzato della tariffa applicata e di essersi avveduto dello stesso solo al ricevimento della bolletta, non avendo mai ricevuto il plico contrattuale.

⁹ In particolare, negli *script* prodotti dal professionista - **relativi alla diversa offerta Family Luce** - si legge che “**i costi di commercializzazione**” sono “**pari a 162 euro annui per punto di prelievo in fornitura; il corrispettivo fisso a copertura degli oneri di modulazione della materia prima energia, legato alle attività di approvvigionamento sui mercati di riferimento**” è “**pari a 480 euro per punto di prelievo attivo in fornitura e a copertura, infine, degli oneri amministrativi di gestione del contratto, saranno fatturati 48 euro annuali per ogni punto di prelievo attivo**” (grassetto nel testo originale, sottolineature aggiunte).

¹⁰ Una denunciante, in particolare, rivolgendosi direttamente al Professionista, afferma: “**la spesa da voi addebitatami è assolutamente esagerata e difforme da quanto da quanto da voi comunicatomi in occasione della presentazione della vostra offerta telefonica. Il costo della bolletta è molto ma molto più caro di quello che mi era stato prospettato in occasione dell’offerta: mi era stato indicato un costo di 0,07 € a kWh e mi era stato detto che avrei pagato ca. il 30% in meno rispetto alla spesa praticata dal mio precedente fornitore; si tratta comunque di un prezzo di molto superiore anche al prezzo di riferimento di mercato (cd prezzo di maggior tutela) – vedasi vs scheda di confrontabilità; il costo per kwh della bolletta, per la sola <<spesa per la materia prima energia>> è di €0,76071: uno sproposito, inaccettabile! (...)** Non sono stata neppure minimamente informata rispetto ai costi fissi e accessori che mi avete addebitato in fattura e che incidono in maniera esagerata sul costo finale della fornitura: ritengo ciò una grave carenza informativa e una chiara violazione del principio di <<buona fede>> che dovrebbe ispirare ogni seria e trasparente trattativa e proposta commerciale!” (denuncia giunta il 3 febbraio 2022, prot. n. 17098- grassetto e sottolineatura nell’originale). Cfr. inoltre, la denuncia del 1° ottobre 2021, prot. n. 75207, poi integrata il 13 ottobre 2021, prot. n. 78159, nonché il 21 ottobre 2021, prot. n. 80215.

¹¹ Sullo specifico punto, nella registrazione (ca. dal minuto 1.37), l’operatore afferma esclusivamente: “**Le ricordiamo che il contratto si perfeziona dal momento in cui riceverà l’accettazione scritta da parte di Sinergy luce & gas tramite la lettera di conferma o welcome letter) ovvero dopo 10 gg dalla data di invio**” (enfasi aggiunta).

¹² Cfr. denuncia giunta il 12 ottobre 2021, prot. n. 77823. La circostanza emerge chiaramente anche dalla registrazione della chiamata prodotta dal consumatore in allegato alla denuncia dell’11 febbraio 2022, prot. n. 19301 ed altresì da altra registrazione prodotta dalla stessa Società in allegato al doc. dell’11 febbraio 2022, prot. n. 19430.

18. Olimpia documenta di essersi attivata, dopo la notifica del Provvedimento, per l'individuazione di un nuovo fornitore di servizio postale¹³, al fine di garantire la tracciabilità della consegna della documentazione contrattuale per l'intero territorio nazionale ed afferma altresì che, a causa di ragioni burocratiche interne all'organizzazione del predetto fornitore, l'attivazione effettiva del nuovo servizio di recapito interamente tracciabile sarebbe potuta partire presumibilmente a fine dicembre 2021¹⁴: tale data, pur tardiva rispetto all'impegno assunto, a tutt'oggi, non risulta essere stata confermata dal Professionista.

19. In replica alla specifica richiesta di informazioni integrative da parte dell'Autorità¹⁵, il Professionista ha rappresentato che, nel periodo compreso tra luglio e novembre 2021, il totale dei contratti per i quali ha proceduto con l'invio del plico contrattuale cartaceo sono stati 32.154 (su un totale di oltre 50.000 contratti conclusi via *teleselling*), di cui, però solo 15.455 tracciabili e il restante 16.699 non tracciabili: anche tali dati attestano che la stragrande maggioranza dei nuovi clienti di Olimpia - come acquisiti nell'ultimo semestre via *teleselling* - ha aderito alle proposte commerciali in base alle sole informazioni economiche - non sempre comprensibili e oggettivamente lacunose - rese al telefono, peraltro senza alcuna possibilità di debita verifica successiva a causa della mancata ricezione (via posta o per *e-mail*) del plico contrattuale e della *welcome letter*. Tale circostanza ha di fatto impedito ai consumatori anche il legittimo esercizio del diritto al ripensamento entro i 14 giorni decorrenti dal momento della conclusione del contratto (ossia dalla data di ricezione del plico contrattuale e della *welcome letter*).

20. Risulta, quindi, che la tardiva conclusione dell'accordo con Poste non ha precluso ad Olimpia l'attività di vendita al telefono, né ha indotto la Società, quantomeno, a pubblicare sul proprio sito *web* anche la documentazione contrattuale relativa alle offerte promosse via *teleselling*, al fine di minimamente ovviare, in concreto, alle pregresse e inadeguate modalità di conclusione dei contratti, già oggetto di avvio del procedimento PS11535.

21. A ulteriore conferma di tale assunto, sono giunte recenti, circostanziate denunce di consumatori che lamentano proprio l'omessa trasmissione da parte di Olimpia, dopo la conclusione del contratto di fornitura tramite canale *teleselling*, della documentazione contrattuale cartacea: ciò ha impedito agli stessi di verificare tempestivamente tutte le caratteristiche dell'offerta¹⁶ e precluso loro l'esercizio del diritto al ripensamento, poiché non in grado di comprendere la reale portata economica dell'offerta "sottoscritta", se non successivamente alla ricezione delle prime bollette¹⁷.

22. Tra altro, la stessa Società, nel fornire un riscontro al reclamo di un cliente (inviato, per conoscenza, anche all'Autorità)¹⁸ - ha, nel caso specifico, sostanzialmente confermato l'omesso tempestivo invio della documentazione contrattuale e della *welcome letter* in seguito all'acquisizione del consenso telefonico all'offerta "Energia50" e "Gas50": infatti, tale

¹³ Poi identificato nel Gruppo Poste Italiane.

¹⁴ Cfr. comunicazione giunta il 14 dicembre 2021, prot. n. 92650.

¹⁵ Cfr. richiesta del 26 novembre 2021, prot. n. 88824.

¹⁶ Tra cui, ad es., il carattere indicizzato della tariffa, non richiesto dal cliente e a questi del tutto sottaciuto nel contatto telefonico: cfr. denuncia dell'11 febbraio 2022, prot. n. 19301.

¹⁷ Docc. del 3 dicembre 2021, prot. n. 90363; del 6 gennaio 2022, prot. n. 10836; del 9 febbraio 2022, prot. n. 18530; doc. dell'11 febbraio 2022, prot. n. 19301. Un segnalante ha lamentato anche la mancata trasmissione della registrazione della chiamata di adesione: cfr. doc. del 12 ottobre 2021, prot. 77872).

¹⁸ Cfr. doc. dell'11 febbraio 2022, prot. n. 19430.

documentazione - relativa all'adesione all'offerta raccolta telefonicamente il 14 settembre 2021 - è stata acquisita dal cliente soltanto in risposta al reclamo presentato all'impresa il 2 febbraio 2022, con l'effetto di differire a tale momento l'effettiva conoscenza delle caratteristiche economiche dell'offerta in questione.

23. Per quanto riguarda l'Impegno **n. 4** (*Restituzione corrispettivi per l'invio della bolletta cartacea*), il Professionista - senza addurre analitiche di dettaglio né prove documentali - si è limitato a dichiarare di aver ristorato n. 1.182 clienti attivi emettendo note di credito il cui importo sarebbe andato a compensazione con quanto addebitato al cliente interessato *"nella prima fattura utile"* emessa successivamente all'accettazione degli impegni.

24. Analogamente, riguardo ai clienti cessati, la Società si è limitata a dichiarare di aver contattato - telefonicamente o per *e-mail* - i 10.018 possibili beneficiari precisando come la procedura fosse *"ancora in corso"*, senza rendere dettaglio alcuno sulle liste dei contattati, sulle modalità di erogazione in concreto adottate nonché riguardo agli importi eventualmente già corrisposti.

25. Per quanto concerne, infine, l'Impegno **n. 6** (*Istituzione di un servizio telefonico dedicato alla fatturazione*), Olimpia ha dichiarato, nella relazione di ottemperanza, di aver *"attivato un servizio telefonico dedicato alla fatturazione per gestire attraverso un canale prioritario le richieste di informazioni, segnalazioni e richieste di rateizzazione"* e *"raggiungibile contattando il numero 800113850 (da rete fissa) e 045-5118503 (da rete mobile)"*.

26. Ad oggi, tuttavia - in base a pregresse denunce¹⁹ e in esito a recenti verifiche d'ufficio sul sito aziendale²⁰ - il predetto servizio non risulta avere il carattere innovativo e *"mirato"* enfatizzato in sede di impegni, bensì appare coincidere con il pre-esistente *"servizio clienti"* del Professionista, già attivo ai medesimi riferimenti telefonici e deputato al ricevimento di qualsiasi richiesta/reclamo dell'utenza, non solo in tema di fatturazione.

Pertanto, anche tale impegno non risulta essere stato implementato.

27. Dall'insieme degli elementi acquisiti e sopra descritti, emergerebbe il mancato rispetto, da parte della società Olimpia S.r.l., degli impegni assunti ed approvati con il provvedimento n. 29765 del 13 luglio 2021.

28. Ricorrono, quindi, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 di euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti sopra descritti potrebbero integrare una fattispecie di inottemperanza agli impegni assunti e resi obbligatori nei confronti della società Olimpia S.r.l. con la delibera dell'Autorità n. 29765 del 13 luglio 2021, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

¹⁹ Ad es., in una delle prime denunce acquisite agli atti del procedimento PS11535 (doc. del 24 aprile 2019, prot. n. 32424) il consumatore indica, per il servizio clienti di Olimpia S.r.l., lo stesso riferimento telefonico (800113850) poi indicato dal Professionista negli impegni per l'asseritamente *"nuovo"* servizio di assistenza.

²⁰ Al link <https://sinergyucegas.com/contatti/>, in riferimento al Servizio Clienti, vengono indicati i numeri *"verde 800113850 (da rete fissa), 045 5118503 (da mobile) Fax 045 615 2569"*.

DELIBERA

- a) di contestare alla società Olimpia S.r.l. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato agli impegni assunti nel procedimento PS11535 e resi obbligatori con la delibera dell'Autorità n. 29765 del 13 luglio 2021;
- b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;
- c) che il responsabile del procedimento è la dottoressa Carmela Celotto;
- d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione Settoriale A, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore dell'Autorità, dai legali rappresentanti del professionista ovvero da persone da essa delegate;
- e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;
- f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede alla società Optima Italia S.p.A. di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche della società per le quali dovevano valere gli impegni assunti nel procedimento PS11535 nell'ultimo anno.

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

p. IL SEGRETARIO GENERALE
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Serena Stella

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

PS11535B – OLIMPIA GRUPPO SINERGY-TUA-VERONA SERVICE DOMESTIKA-OFFERTE COMMERCIALI

Avviso di riapertura di procedimento istruttorio e integrazione soggettiva e oggettiva

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di avvio dell'istruttoria, in ragione del numero elevato di istanze di intervento pervenute, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie* (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, in relazione al procedimento PS11535B.

I. LE PARTI

Olimpia S.r.l. - C.F./P. IVA 03589630239 in qualità di "Professionista", ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo, attiva nella vendita di energia elettrica e gas naturale nel mercato libero con il marchio commerciale "*Sinergy Luce e Gas*".

Verona Service S.r.l. - C.F./P. IVA 03064630233 - in qualità di "Professionista", ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo, attiva nella vendita di energia elettrica e gas naturale nel mercato libero con il marchio commerciale "*Domestika Energia*".

Tua S.r.l. a socio unico – C.F./P. IVA 04742230230 - in qualità di "Professionista", ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo attiva nella vendita di energia elettrica e gas naturale nel mercato libero¹ con il marchio commerciale "*Tua connect your life*".

FP73 S.r.l. - C.F. 04761360231 - in qualità di "Professionista", ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo, proprietaria al 100% delle predette Società e avente, tra altro, funzioni di coordinamento e assistenza alle stesse.

ASSOUTENTI, in qualità di segnalante.

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

II. LE CONDOTTE

Le predette Olimpia S.r.l., Verona Service S.r.l. e Tua S.r.l. – interamente partecipate da FP73 S.r.l. - avrebbero distintamente posto in essere svariate condotte del tutto analoghe, afferenti alla promozione e vendita di forniture di energia elettrica e gas naturale nel mercato libero, segnatamente con riguardo alla veicolazione ai consumatori - su tutti i canali informativi/promozionali e di vendita utilizzati - di informazioni opache o incomplete, sin dalla fase pre-contrattuale, circa caratteristiche

¹ La società promuove e vende, in possibile abbinamento alle forniture energetiche, anche servizi di connessione *Internet* ad alta velocità.

e costi derivanti dalla sottoscrizione delle proposte commerciali, al fine di vincolare al pagamento di oneri (spesso assai ingenti) dei quali l'utente ha effettiva consapevolezza solo tardivamente, all'atto del ricevimento della fattura.

III. AVVISO

Mediante il presente avviso si informano i soggetti interessati che abbiano presentato istanza di intervento ai sensi dell'articolo 4 del *Regolamento* che, con comunicazione del 15 marzo 2022, prot. n. 26644, è stato riaperto un procedimento istruttorio nei confronti di Olimpia S.r.l. con estensione oggettiva ed altresì soggettiva nei confronti dei Professionisti Verona Service S.r.l., Tua S.r.l. e FP73 S.r.l., volto ad accertare l'eventuale violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25 e 66 bis del *Codice del Consumo*.

Si informa, inoltre, che i soggetti interessati hanno facoltà di intervenire nel procedimento in corso, inoltrando apposito atto, debitamente sottoscritto, contenente gli elementi indicati nell'articolo 10 del *Regolamento*.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al procedimento in questione, si prega di citare la Direzione A della Direzione Generale Tutela del Consumatore ed il riferimento PS11535B.

***Autorità garante
della concorrenza e del mercato***

Bollettino Settimanale
Anno XXXII- N. 11 - 2022

Coordinamento redazionale

Giulia Antenucci

Redazione

Valerio Ruocco, Simonetta Schettini, Manuela Villani
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Ufficio Statistica e Applicazioni Informatiche
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <https://www.agcm.it>

Realizzazione grafica

Area Strategic Design
