



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXXII - n. 18

**Publicato sul sito www.agcm.it
16 maggio 2022**

SOMMARIO

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE	5
A544 - ERION WEEE/CONDOTTE ANTICONCORRENZIALI	
<i>Provvedimento n. 30130</i>	5
OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	25
C12246B - FRATELLI ARENA/RAMI DI AZIENDA DI SMA-DISTRIBUZIONE CAMBRIA-ROBERTO ABATE	
<i>Provvedimento n. 30131</i>	25
C12444 - CIRSA INTERNATIONAL BUSINESS CORPORATION/EPLAY 24 ITA	
<i>Provvedimento n. 30132</i>	39
C12446 - CVC CAPITAL PARTNERS SICAV-FIS/RGI	
<i>Provvedimento n. 30133</i>	43
ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA	47
AS1833 - ELENCO DEI SOGGETTI ABILITATI ALLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA	47
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	50
IP357 - RBM ASSICURAZIONE SALUTE-PREVIMEDICAL/VARIE CONDOTTE	
<i>Provvedimento n. 30134</i>	50
PS11888 - BLUENERGY GROUP-OFFERTE COMMERCIALI	
<i>Provvedimento n. 30136</i>	58
PS11889 - UBROKER-OFFERTE COMMERCIALI	
<i>Provvedimento n. 30137</i>	86
PS12047 - VISITEL-OFFERTE COMMERCIALI	
<i>Provvedimento n. 30138</i>	116
PS12151 - EQ ELEVATOR QUALITY-ASSISTENZA ASCENSORI	
<i>Provvedimento n. 30139</i>	143
PS11804 - DAZN-RIMBORSO PACCHETTO CALCIO	
<i>Provvedimento n. 30142</i>	148
PS11990 - TIK TOK - CRYSTAL DROPS	
<i>Avviso di comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria e di proroga del termine del procedimento</i>	150

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

A544 - ERION WEEE/CONDOTTE ANTICONCORRENZIALI

Provvedimento n. 30130

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 aprile 2022;

SENTITO il Relatore Presidente Roberto Rustichelli;

VISTO l'articolo 102 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea ("TFUE");

VISTO il Regolamento n. 1/2003 del Consiglio europeo del 16 dicembre 2002, concernente l'applicazione delle regole di concorrenza di cui agli articoli 81 e 82 del Trattato istitutivo della Comunità europea (oggi articoli 101 e 102 TFUE);

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287, e successive modifiche;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la propria delibera del 18 maggio 2021, con la quale è stata avviata, ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90, un'istruttoria nei confronti di ERION WEEE, Erion Compliance Organization S.c.a.r.l. e Remedia Tecnologie e Servizi per il Riciclo S.r.l. (poi ridenominata Interseroh TSR Italia S.r.l.) per accertare l'esistenza di possibili violazioni dell'articolo 102 TFUE consistenti nell'inserimento, nei contratti con gli impianti di trattamento, di una clausola di miglior prezzo, nell'utilizzo delle riserve a scopo escludente e nella previsione di vincoli statutari di esclusiva;

VISTE le comunicazioni del 25 ottobre 2021, con le quali tutte le parti del procedimento hanno presentato impegni ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90, secondo le modalità indicate nell'apposito "*Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90*", volti a rimuovere i possibili profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria;

VISTA la propria delibera del 3 dicembre 2021, con la quale è stata disposta la pubblicazione, in data 10 dicembre 2021, degli impegni proposti da ERION WEEE, Erion Compliance Organization S.c.a.r.l. e Interseroh TSR Italia S.r.l., al fine di consentire ai terzi interessati di esprimere le proprie osservazioni;

VISTE le osservazioni sugli impegni presentate dei terzi interessati;

VISTE le modifiche accessorie agli impegni presentate da ERION WEEE, Erion Compliance Organization S.c.a.r.l. e Interseroh TSR Italia S. r.l. in data 9 febbraio 2022;

VISTA la propria comunicazione alla Commissione europea, del 3 marzo 2022, ai sensi dell'articolo 11, paragrafo 4, del Regolamento n. 1/2003;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Il consorzio ERION WEEE (“Erion”) è un sistema di gestione collettiva di rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (“RAEE”), costituito con effetto dal 1° ottobre 2020 a valle della fusione dei consorzi Ecodom e Remedia, entrambi già attivi nello stesso settore. Oltre che nel settore dei RAEE, il sistema Erion opera, attraverso gli altri consorzi settoriali Erion Professional, Erion Energy ed Erion Packaging, anche quale sistema di raccolta delle batterie al piombo esauste e dei rifiuti di imballaggi. Nel 2020, Erion ha generato un fatturato pari a circa 87 milioni di euro.

2. Erion Compliance Organization S.c.a.r.l. (“ECO”) è una società consortile costituita il 22 luglio 2020 in vista della fusione tra Ecodom e Remedia, a cui sono state affidate le funzioni operative del sistema Erion, ossia di coordinamento e supporto organizzativo/amministrativo ai diversi consorzi settoriali¹. Nel 2020, ECO ha generato un fatturato pari a circa 1,5 milioni di euro.

3. Remedia Tecnologie e Servizi per il Riciclo S.r.l., ridenominata Interseroh TSR Italia S.r.l. con atto iscritto nel Registro delle imprese in data 1° giugno 2021 (nel seguito anche solo “Interseroh TSR”), è una società di servizi a cui Erion ha affidato la gestione dei RAEE di propria competenza, con riferimento alla fase esecutiva dei processi di raccolta, trasporto e trattamento². Nel 2020, Interseroh TSR ha generato un fatturato pari a circa 73 milioni di euro.

4. *[Omissis]** è un sistema di gestione collettiva dei RAEE *[omissis]*. Nel 2020, *[omissis]* ha generato un fatturato pari a circa *[omissis]* di euro.

5. *[Omissis]* è una società di *[omissis]* gestione dei RAEE di propria competenza³. Nel 2020, *[omissis]* ha generato un fatturato pari a circa *[omissis]* di euro.

6. *[Omissis]* è un sistema di gestione collettiva di RAEE. *[Omissis]*. Nel 2020, *[omissis]* ha generato un fatturato pari a circa *[omissis]* euro.

II. La denuncia di *[omissis]* e *[omissis]* e l’attività istruttoria svolta

7. Con segnalazione pervenuta in data 21 ottobre 2020, integrata in data 29 gennaio 2021 e 8 aprile 2021, *[omissis]* ha denunciato una serie di condotte poste in essere da Ecodom e Remedia prima, e da Erion poi, volte a marginalizzare e, in ultima istanza, ad escludere il segnalante dal mercato, in violazione dell’art. 102 TFUE. In primo luogo, *[omissis]* ha denunciato l’utilizzo, in una prima fase da parte di Ecodom e poi da parte di Erion, di una clausola contrattuale di miglior prezzo, in forza della quale gli impianti di trattamento dei RAEE sono tenuti a garantire ad Ecodom/Erion la migliore

¹ ECO è partecipata da Erion WEEE (60%), Erion Energy (20%), Erion Professional (10%) e Erion Packaging (10%); cfr. visure CCIAA.

² ECO attualmente detiene il 20% delle quote di Interseroh TSR, mentre il restante 80% delle quote di quest’ultima è detenuto dalla società austriaca Interseroh Austria GmbH, società facente parte del gruppo cinese Alba group (cfr. visure CCIAA).

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

³ *[omissis]* (cfr. visure CCIAA).

tariffa di trasporto e di trattamento. In secondo luogo, la segnalazione di [omissis] dà conto di un'ulteriore condotta asseritamente escludente consistente nell'utilizzo, prima da parte di Ecodom e Remedia e poi, a valle della fusione, da parte di Erion, delle riserve generate da utili di esercizi precedenti per ripianare le perdite della gestione caratteristica corrente, in modo da poter offrire ai produttori ad essi aderenti, e a potenziali nuovi produttori, contributi ambientali sotto-costi, irripetibili dai sistemi concorrenti.

8. Alla segnalazione di [omissis] si è aggiunta quella di [omissis] lo scorso 26 febbraio 2021, la quale si sofferma sull'utilizzo da parte di Erion della citata clausola di miglior prezzo e sui possibili effetti escludenti da questa generati, sia per i sistemi concorrenti che, a valle, per gli operatori di logistica che lavorano per loro conto (tra cui appunto il segnalante [omissis]).

9. In seguito all'avvio del procedimento, deliberato nella riunione dell'Autorità del 18 maggio 2021, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso le sedi delle parti del procedimento; in data 18 giugno 2021 è stata presentata istanza di partecipazione al procedimento da [omissis], accolta con comunicazione del 21 giugno 2021⁴.

III. IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

10. Il settore interessato dal presente procedimento è quello della gestione dei RAEE, vale a dire della raccolta, trasporto, trattamento, recupero e smaltimento ambientalmente compatibile dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche ("AEE"). Il settore è attualmente disciplinato dal Decreto Legislativo. 14 marzo 2014, n. 49 ("Decreto RAEE"), entrato in vigore il 12 aprile 2014, che ha trasposto nel nostro ordinamento la seconda Direttiva 2012/19/UE, che contempla il regime della responsabilità estesa del produttore in attuazione del principio europeo "chi inquina paga". I RAEE possono essere distinti nelle due macro-categorie dei RAEE domestici e dei RAEE professionali⁵.

11. Ai sensi dell'Allegato 1 al Regolamento 25 settembre 2007, n. 185, dell'allora Ministero dell'Ambiente (oggi Ministero della Transizione Ecologica), i RAEE domestici sono suddivisi nei seguenti cinque raggruppamenti: (i) apparecchiature refrigeranti quali, ad esempio, frigoriferi, congelatori, apparecchi per il condizionamento ("R1"); (ii) altri grandi bianchi quali, ad esempio, lavatrici, lavastoviglie, forni a microonde ("R2"); (iii) TV e monitor ("R3"); (iv) piccoli elettrodomestici, elettronica di consumo, tecnologie dell'informazione e della comunicazione, apparecchiature di illuminazione (private delle sorgenti luminose) e similari ("R4"); nonché (v) sorgenti luminose come neon e lampadine ("R5"). È tuttavia ancora in corso il processo di ridefinizione della portata di tali raggruppamenti alla luce del Decreto Legislativo. n. 46/2014, che dovrebbe confluire in un c.d. "Decreto Raggruppamenti", che tuttavia è atteso dal 2008.

12. I produttori di AEE possono adempiere ai propri obblighi attraverso sistemi di gestione dei RAEE individuali o collettivi; allo stato in Italia sono presenti esclusivamente sistemi collettivi⁶.

⁴ Cfr. Doc. 171 e 172.

⁵ Sono considerati RAEE professionali tutti quei rifiuti di AEE che per quantità non possono essere considerati come derivanti dall'uso domestico (i quali rientrano appunto nella categoria dei cd. RAEE domestici), oppure derivanti da apparecchiature specificamente progettate per un uso professionale; il settore dei RAEE professionali, profondamente diverso per caratteristiche e dinamiche di gestione, esula dall'oggetto del presente procedimento

⁶ I produttori che optano per un sistema individuale sono tenuti a organizzare "un sistema autosufficiente operante in modo uniforme sull'intero territorio nazionale per la gestione dei RAEE che derivano dal consumo delle proprie AEE e ne

13. I sistemi collettivi, senza scopo di lucro e organizzati in forma consortile, operano sotto la vigilanza del Ministero della Transizione Ecologica e del Ministero dello Sviluppo Economico, ai quali l'art. 10 del Decreto RAEE ha demandato l'approvazione di uno statuto-tipo, ossia di un modello sulla cui base i sistemi collettivi predispongono il proprio Statuto⁷; la medesima norma prevede inoltre che ciascun sistema collettivo trasmetta il proprio Statuto al Ministero della Transizione Ecologica per l'approvazione entro 15 giorni dall'adozione.

14. Ciascun sistema collettivo è tenuto a gestire una quantità di RAEE domestici proporzionale all'ammontare di AEE immesse ogni anno sul mercato dai produttori ad esso aderenti. A tal fine, gli artt. 33 e 34 del Decreto RAEE hanno attribuito al Centro di coordinamento RAEE ("CdC RAEE"), organismo gestito e governato dai sistemi collettivi dei RAEE domestici sotto la supervisione del Ministero della Transizione Ecologica e del Ministero dello Sviluppo Economico, il compito di assegnare a ciascun sistema collettivo un volume di rifiuti pari all'immesso al consumo dei propri produttori nell'anno precedente⁸.

15. Siccome il valore delle materie prime seconde generate a valle del trattamento dei RAEE non consente mai di coprire il costo dell'intero processo di recupero, l'attività dei sistemi collettivi è finanziata a mezzo di contributi versati dai produttori ad essi aderenti (cd. eco-contributi o contributi ambientali). In forza dell'art. 8 del Decreto RAEE, ciascun sistema collettivo calcola annualmente, sulla base della "*migliore stima dei costi effettivamente sostenuti*", e comunica al Ministero della Transizione Ecologica, l'ammontare del contributo – per ciascun raggruppamento – necessario per adempiere, nell'anno solare di riferimento, agli obblighi di raccolta, trattamento, recupero e smaltimento dei RAEE (ossia il contributo ambientale); inoltre, l'art. 6, comma 2, del Regolamento ministeriale recante l'approvazione dello statuto-tipo dei consorzi per la gestione dei RAEE (D.M. 13.12.2017, n. 235), precisa ulteriormente che "[o]gni avanzo di gestione costituisce anticipazione per l'esercizio successivo e, qualora proveniente dal contributo ambientale, è destinato alla riduzione dell'importo del contributo stesso nel primo esercizio finanziario successivo utile. In ogni caso gli avanzati di gestione non possono essere utilizzati per ridurre il contributo ambientale dovuto da produttori che non abbiano concorso a costituirli, ovvero non abbiano partecipato al sistema

chiedono il riconoscimento al Ministero dell'Ambiente" (art. 9, comma 1, del Decreto RAEE). I produttori che non adempiono ai propri obblighi mediante un sistema individuale "*devono aderire a un sistema collettivo*" (art. 10, comma 1). Allo stato tutti i produttori/importatori che immettono RAEE sul mercato italiano hanno optato per l'adesione ad uno tra i diversi sistemi collettivi, i quali ad oggi gestiscono quindi la totalità dei RAEE domestici (verbale di audizione di [omissis] del 26 febbraio 2021, Doc. 7). Per poter operare, ai sensi dell'art. 10, comma 10-bis, del Decreto RAEE, ciascun sistema collettivo deve rappresentare una quota di mercato di AEE, immessa complessivamente sul mercato nell'anno solare precedente dai produttori che lo costituiscono, almeno superiore al 3 per cento, in almeno un raggruppamento.

⁷ Lo Statuto-tipo dei consorzi RAEE è stato approvato con decreto del Ministero dell'Ambiente 13 dicembre 2017, n. 235, "*Regolamento recante approvazione dello statuto-tipo dei consorzi per la gestione dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE), ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del decreto legislativo 14 marzo 2014, n. 49*".

⁸ In sede di audizione, il segnalante [omissis] ha illustrato che il CdC RAEE assegna a ciascun sistema collettivo alcuni centri di prelievo di RAEE presenti sul territorio nazionale sulla base di una serie di regole tese ad ottimizzare la raccolta; il CdC RAEE prende anche in considerazione situazioni di disagio logistico, e tende quindi ad allocare le aree disagiate (aree di montagna, isole e alcune zone del Sud) equamente tra i diversi operatori. La gestione della logistica è molto differente a seconda della zona in cui è ubicato il centro di raccolta assegnato, essendo più facile al Nord (per via della rete stradale molto articolata) e progressivamente più complessa scendendo lungo la penisola, anche in considerazione della presenza di un numero di impianti progressivamente inferiore. L'assegnazione dei centri di raccolta ai vari sistemi collettivi viene operata su base annuale dal CdC RAEE, ma viene poi rivista su base trimestrale a seconda dei dati raccolti sui quantitativi movimentati da tali centri di raccolta, ciò allo scopo di garantire che a ciascun sistema collettivo sia assicurato un volume di rifiuti pari all'immesso a consumo nell'anno precedente dai produttori/importatori aderenti (verbale di audizione di [omissis] del 26 febbraio 2021, Doc. 7).

consortile nei due esercizi precedenti". Siccome l'attività di definizione del contributo ambientale da parte dei vari sistemi collettivi è un'attività complessa, che richiede una stima *ex ante* di una serie di fattori altamente variabili (*in primis* il valore di mercato delle materie prime seconde, le quantità di prodotti venduti dai consorziati e le quantità di RAEE da gestire), la presenza di avanzi di gestione in un dato esercizio è un evento che si verifica con particolare frequenza⁹; lo statuto-tipo di fonte ministeriale stabilisce che tali somme dovute ad avanzi di gestione dovrebbero appunto essere impiegate immediatamente per ridurre l'ammontare dei contributi ambientali dovuti nell'anno successivo esclusivamente dai produttori che abbiano contribuito a costituirle (dunque da quelli già aderenti e non a nuovi consorziati).

16. L'art. 6, comma 4, del citato Regolamento prevede poi che "[f]ermo restando quanto previsto al comma 2 in ordine al vincolo di destinazione degli avanzi di gestione provenienti dal contributo ambientale, il fondo di cui al comma 1¹⁰ può essere impiegato nella gestione del sistema consortile, con motivata deliberazione del Consiglio di amministrazione approvata dall'Assemblea ordinaria, ove siano insufficienti le altre fonti di provviste finanziarie, ma deve essere reintegrato nel corso dell'esercizio successivo".

17. Lo statuto-tipo dei sistemi collettivi RAEE, approvato da ultimo nel 2017, contempla dunque anche l'ipotesi in cui un dato consorzio RAEE disponga di riserve accumulate in esercizi precedenti, facoltà contemplata anche dall'art. 3, comma 3, del Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 9 marzo 2017, n. 68 al fine di attestare il possesso da parte del consorzio di un'adeguata capacità finanziaria; nel caso di utilizzo di queste riserve a fronte di insufficienza delle altre fonti di provviste finanziarie, l'art. 6, comma 4, dello statuto-tipo stabilisce che il fondo delle riserve "*deve essere reintegrato nel corso dell'esercizio successivo*".

18. È evidente che un produttore/importatore di AEE sceglie il sistema collettivo a cui aderire principalmente avendo riguardo all'ammontare dell'eco-contributo da questi richiesto, e che quindi la concorrenza tra sistemi per garantirsi l'adesione dei produttori (che permette ai consorzi di aumentare il bacino di rifiuti loro assegnati), si esplica appunto principalmente sull'ammontare dell'eco-contributo¹¹.

19. Più in particolare, il compito di un sistema collettivo è quello di organizzare, direttamente o a mezzo di operatori terzi, il conferimento dei RAEE di propria competenza, depositati dai cittadini e dai distributori nei centri di raccolta comunali ad esso assegnati dal CdC RAEE (tra i circa 5.000 presenti sull'intero territorio nazionale) ad uno o più impianti di trattamento autorizzati *ex art.* 20 del Decreto RAEE per le operazioni di recupero e riciclo.

20. Gli impianti di trattamento si occupano tipicamente, su indicazione dei diversi sistemi collettivi, di recuperare i RAEE presso i centri di raccolta e di trasportarli presso i propri stabilimenti per il trattamento, al fine di recuperare i materiali riciclabili e trasformarli in materia prima seconda,

⁹ Cfr. verbale di audizione di Erion e ECO del 31 gennaio 2022 (Doc. 207).

¹⁰ "Il fondo consortile è costituito da: a) quote versate dai consorziati all'atto della loro adesione, nella misura stabilita dall'atto costitutivo del Consorzio e, successivamente, da un regolamento adottato ai sensi dell'articolo 21; b) immobilizzazioni immateriali, beni mobili ed immobili acquistati dal Consorzio, anche per effetti di donazioni od assegnazioni effettuate da terzi a titolo di liberalità; c) eventuali avanzi di gestione" (cfr. articolo 6 comma 1 D.M. 13.12.2017, n. 235).

¹¹ Cfr. verbale di audizione di [omissis] del 26 febbraio 2021, Doc.7.

assicurando il corretto smaltimento degli altri materiali non riciclabili. Trattandosi di due attività distinte (trasporto e trattamento), gli impianti applicano ai sistemi collettivi due tariffe distinte, ossia una tariffa per il servizio di trasporto e una tariffa per il servizio di trattamento. Le tariffe di trasporto sono espresse in prezzo per tonnellata (euro/ton) o per carico (euro/ritiro), quelle di trattamento sono sempre espresse in prezzo per tonnellata (euro/ton); le tariffe di trattamento sono ampiamente variabili per i vari raggruppamenti RAEE, in ragione del fatto che i costi di trattamento e il tipo e le quantità di materie prime seconde che si ottengono dalle operazioni di recupero e riciclo variano significativamente da un raggruppamento all'altro. I sistemi collettivi e gli impianti possono negoziare tariffe variabili, agganciate ai listini ufficiali delle materie prime, oppure tariffe fisse, secondo le proprie valutazioni economiche. Per un sistema collettivo è poi di particolare importanza selezionare una tariffa in linea con il proprio modello di *business*, che gli permetta di internalizzare eventuali efficienze generate attraverso una più efficace gestione delle attività di logistica, le quali possano poi tradursi in eco-contributi ambientali più bassi per i produttori ad esso aderenti¹².

IV. I MERCATI RILEVANTI E LA POSIZIONE DOMINANTE DI ERION

21. Nel proprio documento “*Paper Concerning issues of Competition in Waste Management Systems*” del 2005, la Commissione europea ha ritenuto che nel settore della gestione dei RAEE fossero individuabili almeno tre diversi mercati del prodotto rilevanti, corrispondenti ad altrettanti livelli della filiera:

- (i) un mercato per l'organizzazione dei sistemi per l'assolvimento, da parte dei produttori, degli obblighi previsti dalla Direttiva RAEE, mercato nel quale l'offerta è rappresentata dai diversi sistemi collettivi di gestione dei RAEE che sono in concorrenza tra loro per attrarre i produttori di AEE;
- (ii) un mercato del trattamento dei RAEE nel quale i sistemi collettivi rappresentano la domanda mentre, dal lato dell'offerta, sono attivi i soggetti che operano gli impianti di trattamento e che si occupano quindi delle attività di trattamento, recupero, riciclo e smaltimento dei RAEE, nonché tipicamente anche del trasporto;
- (iii) un mercato del recupero e della vendita delle materie prime seconde, in cui l'offerta è rappresentata dai soggetti che operano gli impianti di trattamento e la domanda dagli acquirenti delle materie prime seconde ottenute dalle operazioni di recupero e riciclo dei RAEE¹³.

22. Nel caso di specie, i mercati del prodotto in cui sono state poste in essere le condotte oggetto del procedimento sono quelli *sub (i)* e *(ii)*, che costituiscono, in realtà, i due lati di una piattaforma concorrenziale a due versanti, in cui i sistemi collettivi competono tra di loro per acquisire i produttori, sul versante dell'offerta di servizi di *compliance* ambientale, e per ottenere i servizi degli impianti, sul versante della domanda di servizi di trasporto e trattamento dei RAEE. Sotto il profilo merceologico, in sede di avvio del procedimento l'Autorità aveva ipotizzato che entrambi tali mercati potessero essere definiti a livello dei singoli raggruppamenti RAEE (R1, R2, R3, R4 e R5).

¹² Cfr. verbale di audizione di [omissis] del 26 febbraio 2021, Doc. 7. Le tariffe di trasporto e trattamento versate agli impianti di trattamento rappresentano la principale voce di costo sostenuta dai sistemi collettivi per la gestione dei RAEE (cfr. segnalazione di [omissis] del 21 ottobre 2020, Doc. 1).

¹³ Cfr. Commissione europea, *Paper Concerning issues of Competition in Waste Management Systems*, anno 2005, parr. 145-146, disponibile sul proprio sito istituzionale.

23. Con riferimento alla dimensione geografica del mercato per l'offerta dei servizi di *compliance* ambientale di cui al punto (i), dalle informazioni in atti emerge che i sistemi collettivi operano su tutto il territorio nazionale, e ad essi aderiscono tutti i produttori attivi in Italia, che dunque conferiscono al sistema il mandato a recuperare la quota parte di rifiuti di propria spettanza senza alcun vincolo geografico.

24. Il mercato *sub* (ii) del trattamento dei RAEE appare invece possibilmente di dimensione *sub*-nazionale, come anche ipotizzato dalla Commissione¹⁴, nella misura in cui la selezione dell'impianto di destinazione dei rifiuti da parte del sistema collettivo viene operata all'interno di un raggio definito, superato il quale il costo del trasporto diventa eccessivo rispetto al valore del bene e al costo di recupero complessivo. Tuttavia, la posizione di forza che, dal lato della domanda, ciascun sistema collettivo detiene su tali mercati *sub*-nazionali, appare in ogni caso sostanzialmente speculare a quella che esso detiene a livello nazionale sul proprio mercato di riferimento, in quanto il CdC RAEE assegna i punti di raccolta ai vari sistemi collettivi secondo un criterio di ripartizione geografica teso a distribuire uniformemente le diverse aree di cui si compone il territorio, e in particolar modo quelle disagiate.

25. In altre parole, dal momento che il mercato del trattamento dei RAEE vede la presenza di un meccanismo amministrato centralmente dal CdC RAEE per l'allocazione dei RAEE dei vari centri di raccolta ai sistemi collettivi, si può ritenere che la posizione di un dato sistema collettivo a livello locale non potrà essere difforme da quella che questi detiene a livello nazionale, e dunque che la forza di ciascun sistema collettivo non può che essere valutata con riferimento alla posizione detenuta sull'intero mercato italiano, in virtù del numero di produttori ad esso aderenti.

26. L'esatta dimensione del mercato geografico del trattamento può comunque essere lasciata aperta, in quanto la posizione relativa di ciascun consorzio, anche a livello locale, appare legata agli esiti delle dinamiche competitive sul mercato dei servizi di *compliance*, mediati dalle decisioni del CdC RAEE.

27. Sulla base dei dati elaborati dal CdC RAEE per l'anno 2019, in sede di avvio del presente procedimento l'Autorità aveva ipotizzato che sia Ecodom che Remedia detenevano già individualmente, prima della fusione in Erion, un forte potere di mercato in termini di domanda di servizi di trattamento in diversi raggruppamenti RAEE (in particolare, Ecodom era dominante nel raggruppamento R2, dove pesava per il 67% dei servizi richiesti, e Remedia nel raggruppamento R3, dove i servizi da esso richiesti coprivano quasi il 64% del mercato). La quota di mercato congiunta dei due operatori è poi divenuta, per effetto della fusione tra Ecodom e Remedia che ha dato vita al nuovo consorzio Erion, di quasi-monoposonio nei raggruppamenti R1 (80%), R2 (86%) e R3 (70%), così come nel settore dei RAEE nel suo complesso (70%).

28. Vale ribadire che, in considerazione della relazione esistente fra quantità di rifiuti gestiti imputabili a ciascun consorzio e immesso al consumo dei soggetti in esso consorziati, sempre in sede di avvio del procedimento l'Autorità aveva considerato che la posizione di dominanza della domanda sopra descritta non fosse altro che lo specchio di un'equivalente dominanza, questa volta dal lato dell'offerta, di ciascun sistema nel mercato suo proprio, cioè quello dell'offerta dei servizi di *compliance* ai produttori di AEE di ciascun raggruppamento. Pertanto, Ecodom, Remedia e Erion

¹⁴ Cfr. Commissione europea, *Paper Concerning issues of Competition in Waste Management Systems*, cit., parr. 150-151.

erano stati ritenuti dominanti anche nell'offerta di servizi di *compliance* per le tipologie di AEE corrispondenti ai diversi raggruppamenti RAEE R1, R2 e R3, oltre che nel settore dei RAEE nel suo complesso, come in precedenza illustrato.

V. LE CONDOTTE CONTESTATE

29. In sede di avvio del procedimento l'Autorità aveva ipotizzato che Erion, anche per il tramite di ECO e Interseroh TSR, avesse posto in essere un abuso della propria posizione dominante detenuta, sul versante della domanda, sul mercato dei servizi di trattamento dei RAEE appartenenti ai raggruppamenti R1, R2 e R3 e, sul versante dell'offerta, sul mercato dell'offerta dei servizi di *compliance* ai produttori di AEE corrispondenti ai raggruppamenti RAEE R1, R2 e R3 o, in ogni caso, nel settore dei RAEE nel suo complesso.

30. La strategia abusiva ipotizzata si sarebbe articolata in una complessa strategia di natura escludente, articolata in tre diverse condotte funzionali all'unico obiettivo dell'esclusione dei sistemi collettivi concorrenti.

31. In primo luogo, Erion, e prima ancora Ecodom, avrebbero inserito nei contratti conclusi con gli impianti di trattamento, in virtù del loro potere di mercato dal lato della domanda, una clausola di miglior prezzo suscettibile di determinare un artificiale, permanente e sistematico aumento dei costi sostenuti dai sistemi collettivi concorrenti. L'Autorità aveva ipotizzato che tale clausola fosse stata da ultimo negoziata e inserita nei contratti con gli impianti di trattamento sottoscritti da Interseroh TSR quale *general contractor* del gruppo Erion (e quindi in virtù di un contratto di servizi stipulato con Erion o ECO); in questo scenario, e ai fini del presente procedimento, Erion, ECO e Interseroh TSR apparivano pertanto rappresentare un'unica entità economica, in forza dei vincoli contrattuali tra di essi esistenti e del fatto che Interseroh TSR operava quale prestatore di servizi che non appariva indipendente, anche in virtù della partecipazione detenuta nel suo capitale da Erion (e poi da ECO).

32. In particolare, secondo la ricostruzione offerta nel provvedimento di avvio del procedimento, la clausola di miglior prezzo avrebbe contemplato l'obbligo per gli impianti di non praticare ai sistemi collettivi concorrenti "*termini e condizioni economiche più favorevoli*" di quelli praticati a Erion nella misura in cui, in un dato raggruppamento RAEE, Erion rappresentava il sistema collettivo che conferisce all'impianto in questione i maggiori volumi di RAEE di origine domestica.

33. Secondo l'Autorità, la clausola veniva impiegata in un contesto di plurimi e complessi criteri di definizione del prezzo per i servizi di trasporto e trattamento, criteri spesso vaghi e dall'esito difficile da prevedere in ragione di formule di indicizzazione, parametri e sconti¹⁵. La clausola stessa si caratterizzava altresì per l'utilizzo di concetti indefiniti (quale quello, sotto il profilo dell'ambito geografico di applicazione, di "*aree analoghe*"), ed era pertanto suscettibile di generare una

¹⁵ Cfr. anche la nota esplicativa intitolata "*Clausola best price – nota esplicativa*", trasmessa dal segnalante [omissis] in allegato alla risposta alla richiesta di informazioni del 29 gennaio 2021 (all. 1, Doc. 5). La nota esplicativa illustra che il miglior prezzo deve essere rispettato tanto con riferimento alla tariffa di trasporto e di trattamento considerate separatamente, quanto alla tariffa complessiva; e che, sotto il profilo temporale, il miglior prezzo deve essere assicurato ad Erion su base mensile, vale a dire in ciascun mese del periodo contrattuale, e anche avuto riguardo a contratti già sottoscritti con i sistemi collettivi concorrenti. Per quel che riguarda poi la portata geografica della clausola, le tariffe rispetto alle quali deve essere assicurato ad Erion il miglior prezzo non sono soltanto quelle applicate da un dato impianto ad altri sistemi collettivi per ritiri nella medesima provincia cui si riferiscono i ritiri relativi ai RAEE gestiti da Erion ma, assai più genericamente, quelli relativi ad "[a]ree considerate analoghe in base, come minimo, a ... distanza chilometrica, difficoltà logistica (collegamenti stradali, aree montuose, ...), tipologia di servizio (simile proporzione tra punti di prelievo gestiti con unità di carico e pezzi a terra...")

situazione di incertezza in merito alle tariffe che avrebbero potuto essere applicate dagli impianti ai sistemi collettivi concorrenti di Erion senza violare l'obbligo di garantire il miglior prezzo ad Erion. Nella misura in cui appariva suscettibile di generare una situazione tale per cui l'impianto non è in posizione di definire agevolmente *ex ante* l'ammontare dalla tariffa di Erion, l'effetto di tale incertezza e opacità poteva essere quello di obbligare nei fatti gli impianti di trattamento ad includere sistematicamente un differenziale (in aumento) nelle tariffe praticate ai sistemi collettivi concorrenti, così da essere sicuri di non violare l'obbligo di miglior prezzo¹⁶, anche considerata la facoltà di Erion di recedere dal contratto a fronte della violazione della clausola¹⁷.

34. La clausola di miglior prezzo sembrava, dunque, generare un vero e proprio "ingessamento" del mercato suscettibile di impedire ai concorrenti di Erion di appropriarsi di eventuali efficienze generate nello svolgimento della propria attività.

35. L'indebito vantaggio concorrenziale che in tal modo i soggetti segnalati sembravano preconstituirsì avrebbe potuto essere utilizzato nel mercato a monte per attrarre nuovi produttori di AEE. Posto che, come già rilevato, la principale voce di costo sostenuta dai sistemi collettivi per la gestione dei RAEE è rappresentata appunto dalle tariffe che essi corrispondono agli impianti di trattamento, il significativo vantaggio concorrenziale preconstituito dai soggetti segnalati nei mercati a valle avrebbe consentito loro di proporre ai produttori di AEE nel mercato a monte eco-contributi più bassi di quelli dei sistemi collettivi concorrenti che invece, subendo per effetto della clausola un artificioso aumento dei costi sostenuti nel mercato a valle, sarebbero stati costretti ad applicare eco-contributi più alti, anche per ottemperare all'obbligo normativo di "*garantire l'equilibrio della propria gestione finanziaria*" (art. 10, comma 10, del Decreto RAEE).

36. In secondo luogo, dalle informazioni in atti sembrava emergere che i soggetti segnalati avessero offerto ai propri produttori eco-contributi sotto-costò, utilizzando a tal fine le riserve accumulate nel corso di esercizi precedenti, in un'ottica di *retention* dei produttori già ad essi aderenti e di acquisizione di nuovi produttori, in danno dei sistemi concorrenti.

37. Sul punto, il provvedimento di avvio del procedimento aveva dato conto dell'esistenza di perdite della gestione caratteristica nei più recenti bilanci di Remedìa, Ecodom ed Erion, e della circostanza che tali perdite apparivano essere state ripianate facendo ricorso alle riserve accumulate negli anni precedenti, le quali dunque sarebbero state utilizzate a scopo escludente per mantenere artificiosamente basso il livello del contributo ambientale richiesto ai propri consorziati.

38. L'offerta a possibili nuovi clienti (produttori) di contributi ambientali inferiori ai costi, finanziata con un utilizzo improprio delle riserve, appariva assumere natura abusiva nella misura in cui integrava gli estremi di una possibile pratica escludente posta in essere da un operatore dominante, il quale adottava così una politica commerciale possibilmente irripetibile dai sistemi concorrenti a

¹⁶ Il segnalante [*omissis*] ha dato atto di episodi in cui gli impianti di trattamento avrebbero rivisto al rialzo le condizioni economiche ad essi applicati per rientrare nei parametri della clausola di miglior prezzo di Erion anche in relazione a contratti già in precedenza sottoscritti (cfr. segnalazione di [*omissis*] del 26 febbraio 2021, Doc. 6).

¹⁷ Il contratto di Erion contempla la verifica periodica del concreto rispetto della clausola di miglior prezzo, affidata ad un soggetto terzo che ha facoltà di accedere presso le sedi degli impianti di trattamento a tutta la documentazione necessaria ad effettuare la verifica in questione, fermo restando un obbligo di riservatezza relativamente ai dati acquisiti nell'esecuzione delle verifiche. In caso di accertamento di una violazione della clausola di miglior prezzo da parte di un impianto, Erion ha il diritto di recedere dal contratto e, in ogni caso, l'impianto è tenuto ad applicare retroattivamente ad Erion il miglior prezzo praticato al sistema concorrente in violazione della clausola, corrispondendo quindi un importo pari alla differenza tra il miglior prezzo unitario applicato al sistema collettivo concorrente e quello applicato a Erion, moltiplicato per i volumi di RAEE gestiti per conto di Erion in violazione dell'obbligo di miglior prezzo.

prescindere dalla loro efficienza (essendo questi tenuti, in virtù della disciplina di settore¹⁸, al rispetto del principio normativo di orientamento al costo, a fronte dei già citati vincoli contemplati dall'art. 6, commi 2 e 4, dello statuto-tipo di utilizzare eventuali avanzi di gestione generati in un dato esercizio in quello successivo nonché di ripristinare eventuali riserve generate in esercizi precedenti, laddove utilizzate in un dato anno, nell'anno successivo). A tal proposito, il segnalante [omissis] aveva fornito elementi in merito al passaggio ad Ecodom del proprio produttore [omissis], a fronte di contributi ambientali significativamente più bassi di quelli richiesti dai sistemi concorrenti, circostanza che sembrava confermare che gli eco-contributi offertigli da Ecodom per l'anno 2020 fossero effettivamente irripetibili avendo riguardo al livello dei contributi praticato da [omissis]¹⁹.

39. D'altro canto, l'Autorità aveva ipotizzato che la pratica di utilizzare le riserve accumulate negli anni passati per finanziare ribassi dei contributi correnti appariva sollevare criticità concorrenziali anche laddove tali ribassi fossero rivolti ai produttori già aderenti al consorzio dominante (Ecodom, Remedia o Erion), i quali avessero contribuito con i loro pagamenti passati alla formazione delle riserve. La restituzione dei pagamenti in eccesso effettuata attraverso uno sconto sul contributo di periodi "successivi", non chiaramente identificati, appariva infatti suscettibile di rappresentare un vincolo fidelizzante che avrebbe potuto obbligare il produttore a rimanere cliente del consorzio pena la perdita di quanto già indebitamente anticipato, con conseguente riduzione della contendibilità del produttore per i sistemi concorrenti²⁰.

40. In terzo luogo, Erion avrebbe inserito nel proprio Statuto, derogando *in parte qua* allo statuto-tipo, una previsione in forza della quale i produttori aderenti ad Erion non possono contestualmente aderire ad altri sistemi collettivi di gestione dei RAEE (cfr., in particolare, art. 4, par. 1, e 6, par. 3, lettera (i), dello Statuto di Erion). Tale previsione, non contemplata dallo statuto-tipo, appariva suscettibile di inasprire ulteriormente i possibili effetti escludenti generati dalle altre due condotte sopra descritte nella misura in cui vincolava un dato produttore a conferire ad Erion mandato a recuperare tutti i RAEE ad esso riconducibili, estendendo dunque ulteriormente il potenziale bacino di dominanza di Erion, in danno dei sistemi concorrenti

¹⁸ Sulla base del principio "chi inquina paga", ciascun produttore di AEE è tenuto a finanziare i costi effettivamente sostenuti per la gestione dei propri RAEE, il che non avviene nel caso di applicazione ai produttori aderenti di eco-contributi che non coprono gli effettivi costi di gestione, utilizzando avanzi di esercizi precedenti per colmare la differenza; in tal senso, infatti, l'art. 8 del Decreto RAEE stabilisce che ciascun sistema collettivo debba calcolare il contributo ambientale sulla base della "migliore stima dei costi effettivamente sostenuti". La normativa di riferimento prevede poi che gli avanzi di gestione possano – se del caso esclusivamente nell'anno successivo a quello in cui sono stati generati – essere utilizzati solo per ridurre il contributo ambientale di produttori già aderenti a tali consorzi in tale anno precedente, per gli specifici ammontari da essi conferiti come *surplus* nei rispettivi raggruppamenti RAEE, non potendo "essere utilizzati per ridurre il contributo ambientale dovuto da produttori che non abbiano concorso a costituirli, ovvero non abbiano partecipato al sistema consortile nei due esercizi precedenti" (art. 6, comma 2, D.M. 13.12.2017, n. 235).

¹⁹ Secondo il listino Ecodom per l'anno 2019 valevole anche per l'anno 2020, con riferimento ai RAEE di interesse per [omissis], Ecodom applicava [omissis] a fronte degli [omissis] e € [omissis] offerti da [omissis] (Doc. 8).

²⁰ In proposito va peraltro osservato che, pur nel consentire l'utilizzo degli avanzi di gestione per ridurre il contributo ambientale dei produttori che abbiano concorso a costituirli, come più volte rilevato la norma di settore limita tale possibilità al "primo esercizio finanziario successivo utile" (art. 6, comma 2, D.M. 13.12.2017, n. 235).

VI. GLI IMPEGNI PROPOSTI

41. In risposta alle possibili criticità delineate dall’Autorità nel provvedimento di avvio del procedimento, in data 25 ottobre 2021 Erion ed ECO hanno presentato un *set* di impegni comuni ai sensi dell’articolo 14-*ter* della legge n. 287/90, più diffusamente descritti nel seguito, finalizzati a risolvere le criticità evidenziate dall’Autorità nel provvedimento di avvio del procedimento. In pari data, Interseroh TSR ha presentato un Formulario distinto con il quale – come si vedrà – la società si è impegnata ad accettare e condividere gli impegni proposti dalle altre parti e a supportarne la relativa attuazione.

42. Valutando tali impegni non manifestamente infondati, con delibera del 3 dicembre 2021 l’Autorità ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito *Internet* in data 10 dicembre 2021, al fine di consentire ai terzi interessati di esprimere le proprie osservazioni. Entro il termine fissato per la conclusione del *market test*, sono pervenute osservazioni da parte di [omissis] e [omissis]²¹.

43. In risposta all’esito della consultazione pubblica sugli impegni, Erion e ECO hanno presentato la versione definitiva dei propri impegni in data 9 febbraio 2022, allegata al presente provvedimento e di cui costituiscono parte integrante; in tale versione gli impegni originari sono stati integrati con alcune modifiche accessorie. Anche Interseroh TSR ha presentato una nuova versione dei propri impegni, integrata con modifiche accessorie a valle del *market test*, anch’essa allegata al presente provvedimento e di cui costituisce parte integrante.

44. Erion, ECO e Interseroh hanno altresì depositato delle memorie di accompagnamento delle modifiche accessorie, nelle quale illustrano le misure ulteriori presentate a valle della consultazione pubblicazione nonché danno conto delle motivazioni per le quali hanno ritenuto di non dare seguito ad alcune osservazioni presentate dai partecipanti al *market test*.

45. Nel prosieguo si illustra, per ciascuno degli impegni presentati per rimediare alle tre preoccupazioni concorrenziali sopra espresse, il contenuto originario e quello definitivo degli impegni alla luce delle modifiche accessorie apportate in seguito al *market test*, nonché le valutazioni dell’Autorità sull’idoneità di tali misure a rimuovere le preoccupazioni concorrenziali espresse in sede di avvio del presente procedimento.

VI.1. L’impegno ad abrogare la clausola di miglior prezzo e a non inserire clausole con oggetto o effetto analoghi, presentato da Erion, ECO e Interseroh TSR

VI.1.1. Le misure originariamente proposte

46. Erion si è impegnata ad abrogare integralmente la clausola di miglior prezzo e tutte le clausole conseguenti e necessariamente collegate, modificando di conseguenza anche il “*Modello di contratto di servizi*” allegato al contratto di *outsourcing* sottoscritto con Interseroh TSR. Erion si è altresì impegnata, in ragion del venir meno della clausola, a non diffondere più la nota esplicativa su tale previsione contrattuale di cui si dava altresì conto nel provvedimento di avvio. Dal canto suo, Interseroh TSR ha presentato un impegno speculare consistente nel rimuovere la clausola di miglior prezzo e le clausole a questa collegate sia nei contratti con Erion che nei contratti con i fornitori terzi, e a darne tempestiva comunicazione ai terzi fornitori nel caso di contratti già in essere.

47. Sul presupposto che i rapporti contrattuali con gli impianti di trattamento erano definiti da Interseroh TSR per conto di Erion, in una prima fase ECO si è limitata a presentare un impegno di

²¹ Cfr. Doc. 201 e Doc. 202.

carattere generale, aderendo all'impegno presentato da Erion per quanto di sua competenza, trattandosi appunto di una società operativa senza attività sul mercato.

VI.1.2. Gli elementi emersi nell'ambito del market test

48. Ad esito del *market test*, [omissis] ha sostenuto che le misure così come presentate da Erion, ECO e Interseroh TSR non fossero idonee a risolvere le criticità identificate dall'Autorità nel provvedimento di avvio con riferimento alla presenza della clausola di miglior prezzo nei contratti sottoscritti da Interseroh TSR per conto di Erion. Ciò, in particolare, in virtù del fatto che: (i) Erion avrebbe potuto in futuro affidare la gestione dei RAEE a soggetti diversi da Interseroh TSR, i quali sarebbero liberi di inserire la clausola di miglior prezzo nei contratti conclusi con gli impianti di trattamento; e, (ii) sia Erion che Interseroh TSR sarebbero stati comunque liberi di inserire nei contratti clausole "idonee ad assicurarsi condizioni e/o prezzi identici o migliori rispetto a quelli praticati ad altri soggetti attivi nella gestione dei RAEE". Secondo [omissis], Erion e Interseroh TSR avrebbero dovuto altresì impegnarsi (iii) a non verificare presso gli impianti di trattamento, direttamente o per il tramite di soggetti terzi, le condizioni da questi praticate ad altri soggetti attivi nella gestione dei RAEE e comunque, in qualsiasi caso di mancato rispetto della clausola di miglior prezzo, a non esercitare il diritto di recesso e a non richiedere l'applicazione retroattiva di un eventuale miglior prezzo applicato ad altri operatori. [omissis] ha altresì sostenuto che ECO avrebbe dovuto precisare meglio il proprio coinvolgimento negli impegni di Erion.

VI.1.3. Le modifiche accessorie

49. In risposta alle osservazioni di [omissis], Erion, ECO e Interseroh TSR hanno presentato le seguenti ulteriori misure in sede di modifiche accessorie:

- in primo luogo, oltre all'eliminazione della clausola di miglior prezzo, Erion si è formalmente impegnata a non inserire nei contratti con gli impianti di trattamento condizioni che obblighino questi ultimi a dover comunicare a Erion le condizioni da questi praticate ad altri soggetti attivi nella gestione dei RAEE. Un impegno parallelo in tal senso è stato inserito da Interseroh TSR nel proprio Formulario;
- in secondo luogo, Erion si è impegnata a non prevedere nei contratti con gli impianti di trattamento clausole con contenuto e/o effetto analoghi a quelli di cui alla clausola di miglior prezzo oggetto di abrogazione, e un impegno analogo è stato presentato da Interseroh TSR;
- in terzo luogo, Erion si è impegnata a non affidare la gestione dei RAEE di propria competenza a soggetti (evidentemente diversi da Interseroh TSR) che inseriscano nei contratti con gli impianti di trattamento o con consorzi RAEE clausole con contenuto e/o effetti analoghi a quelli di cui alla clausola di miglior prezzo oggetto di abrogazione;
- in quarto luogo, ECO ha presentato un impegno in forza del quale, in caso di suo eventuale futuro coinvolgimento nei rapporti con gli impianti di trattamento per conto di Erion, non inserirà negli eventuali contratti la citata clausola di miglior prezzo o clausole con contenuto e/o effetti analoghi a quelli di cui alla clausola oggetto di abrogazione.

VI.1.4. Valutazioni

50. L'Autorità ritiene che l'impegno, nella sua formulazione definitiva che tiene conto delle modifiche accessorie, risolva in maniera efficace la preoccupazione concorrenziale espressa nel provvedimento di avvio in merito alla presenza, nei contratti conclusi dall'operatore dominante, di una clausola di miglior prezzo, considerata idonea ad "ingessare" il mercato e a definire un

potenziale aumento dei costi di approvvigionamento dei servizi di trasporto e trattamento dei RAEE da parte dei consorzi concorrenti di Erion. I consorzi RAEE concorrenti saranno infatti liberi di negoziare liberamente le proprie tariffe con gli impianti di trattamento, optando per tariffe fisse o indicizzate secondo il proprio modello di *business* e nell'ambito di trattative con gli impianti che non saranno più influenzate dalla necessità, per gli impianti di trattamento, di doversi comunque collocare al di sopra della quotazione offerta ad Erion, per non violare la clausola di miglior prezzo (correndo il rischio di perdere il cliente più importante).

51. Si tratta di un risultato, dunque, di assoluto rilievo, suscettibile di vivacizzare le condizioni di concorrenza nel mercato dell'offerta di servizi di *compliance ambientale* e garantire a ciascun sistema di *compliance* RAEE di internalizzare, in termini di minori costi sostenuti, eventuali efficienze logistiche generate nello svolgimento della propria attività.

52. Le modifiche accessorie conferiscono poi stabilità a tale effetto, nella misura in cui (i) Erion, ECO e Interseroh TSR si sono impegnate a non inserire clausole con contenuto e/o effetti analoghi a quella oggetto del provvedimento di avvio; (ii) Erion e ECO si sono impegnate a non inserire né la clausola di miglior prezzo né clausole di possibile contenuto o effetto analoghi, in eventuali futuri contratti stipulati con soggetti diversi da Interseroh TSR per l'eventuale *outsourcing* dell'attività di gestione dei RAEE.

VI.2. L'impegno di Erion a non utilizzare a scopo escludente le riserve

VI.2.1. Le misure originariamente proposte

53. Erion si è inizialmente impegnata a modificare l'art. 8 del proprio Statuto, recante "*Fondo consortile e finanziamento delle attività*", adottando le previsioni dello statuto-tipo dei consorzi per la gestione dei RAEE (il già citato D.M. 13.12.2017, n. 235). Inoltre, Erion si è impegnata a pubblicare sul proprio sito Internet l'ammontare dei contributi ambientali richiesti ai propri consorziati, distinti per (i) contributi richiesti ai consorziati a cui sia imputabile la presenza di riserve in un dato esercizio e (ii) contributi richiesti a produttori che vogliono aderire a Erion, che quindi non beneficiano dell'eventuale allocazione delle riserve esistenti.

VI.2.2. Gli elementi emersi nell'ambito del market test

54. *[Omissis]* ha, in primo luogo, sostenuto che l'impegno di Erion a modificare il proprio Statuto sia generico, in quanto non indicherebbe in che misura lo Statuto verrebbe modificato al fine di dare attuazione alla previsione dello statuto-tipo sull'utilizzo degli avanzi di gestione.

55. *[Omissis]* ha presentato osservazioni con riferimento all'utilizzo degli avanzi di gestione generati su base annuale, ritenendo che sia necessario prevedere una serie di vincoli ulteriori rispetto a quelli contemplati dallo statuto-tipo in merito all'utilizzo nell'anno successivo e solo a favore dei soggetti che abbiano generato tali avanzi. In particolare, *[omissis]* ha sostenuto che:

- per i possibili nuovi consorziati, che non possono dunque beneficiare degli avanzi di gestione che non hanno contribuito a generare nell'anno precedente, gli eco-contributi offerti ai nuovi produttori aderenti ad Erion dovrebbero essere sempre fissati ad un livello tale da coprire gli effettivi costi di gestione dei RAEE, dovendo dunque Erion integrare il proprio impegno con un inciso che in tal senso specifichi che i contributi offerti ai possibili nuovi produttori aderenti ad Erion saranno "*superiori a quelli dei consorziati o al più uguali nel caso in cui i contributi applicati a questi ultimi non siano ridotti in ragione dell'utilizzo delle riserve*";
- per i produttori già consorziati in Erion:

- l'eventuale utilizzo degli avanzi di gestione per ridurre gli eco-contributi dovuti dai produttori già consorziati – che tali avanzi hanno contribuito a costituire – dovrebbe avvenire unicamente in sede di definizione (annuale) del listino degli eco-contributi che saranno applicati a tali produttori;
- l'eventuale utilizzo di avanzi di gestione per ridurre gli eco-contributi applicati ai produttori già consorziati dovrebbe avvenire a livello di singolo raggruppamento RAEE, ad esempio, utilizzando gli avanzi di gestione derivanti dai pagamenti in eccesso dei produttori (già consorziati) di un particolare tipo di AEE (e.g., frigoriferi, appartenenti al raggruppamento R1), per ridurre gli eco-contributi applicati solo e soltanto agli stessi produttori di quel raggruppamento nell'esercizio successivo.

56. *[Omissis]* ha presentato anche un'osservazione di più ampio respiro con riferimento all'utilizzo di eventuali riserve di Erion, accumulate nel corso di esercizi precedenti, da ultimo rinnovata con una ulteriore comunicazione dell'11 aprile 2022. In particolare, *[omissis]* ritiene che Erion dovrebbe, per ciascun raggruppamento RAEE, indicare le riserve accumulate fino ad oggi, e che queste dovrebbero essere utilizzate interamente nel primo esercizio finanziario utile per ridurre i contributi ambientali per i produttori che li hanno generati, di modo che a regime il contributo ambientale sia sempre fissato in misura pari ai costi di gestione, senza poter far leva sulle riserve pregresse a fini escludenti.

VI.2.3. Le modifiche accessorie

57. In risposta alla prima osservazione di *[omissis]*, Erion ha presentato nel proprio Formulario impegni il nuovo testo dell'articolo 8 del proprio Statuto, indicando come questo sarà modificato in linea con l'art. 6, comma 2, dello statuto-tipo. In particolare, il comma 5 dell'art. 8 dello Statuto di Erion prevedrà che: “[o]gni avanzo di gestione costituisce anticipazione per l'esercizio successivo e, qualora proveniente dai Contributi periodici, è destinato alla riduzione degli importi dei Contributi Periodici nel primo esercizio finanziario successivo utile. In ogni caso gli avanzi di gestione non possono essere utilizzati per ridurre i Contributi Periodici dovuti da Consorziati che non abbiano concorso a costituirli, ovvero non abbiano partecipato al sistema consortile nei due esercizi precedenti”. In altre parole, a regime, gli eventuali avanzi di gestione generati da Erion in un dato esercizio dovranno essere utilizzati per ridurre l'ammontare dei contributi dovuti nell'anno successivo dai consorziati che hanno contribuito a generarli.

58. Inoltre, Erion ha inserito nel testo del proprio impegno l'inciso richiesto da *[omissis]* in merito all'offerta ai nuovi produttori di contributi che, siccome non beneficiano di eventuali avanzi di gestione generati nell'esercizio precedente, dovranno essere “superiori a quelli dei consorziati o al più uguali nel caso in cui i contributi applicati a questi ultimi non siano ridotti in ragione dell'utilizzo delle riserve”.

59. Infine, il comma 6 dell'art. 8 dello Statuto di Erion stabilirà, anche in questo caso in linea con l'art. 6, comma 4, dello statuto-tipo, che l'utilizzo di eventuali riserve relative ad esercizi precedenti, che dunque non siano ancora state impiegate in esercizi successivi (in assenza – in passato, nello Statuto di Erion – della previsione che sarà ora inserita nell'art. 8, comma 5), sia soggetto al seguente vincolo di ripristino nell'esercizio successivo: “[f]ermo restando quanto previsto al comma 5 che precede in ordine al vincolo di destinazione degli avanzi di gestione provenienti dai Contributi periodici, la parte di Fondo Consortile costituita dai Contributi di Adesione può essere impiegata nella gestione del sistema consortile, con motivata deliberazione del Consiglio di Amministrazione”.

approvata dall'Assemblea ordinaria, ove siano insufficienti le altre fonti di provviste finanziarie, ma deve essere reintegrato nel corso dell'esercizio successivo".

VI.2.4. Valutazioni

60. L'Autorità ritiene che gli impegni presentati da Erion siano pienamente idonei a risolvere la preoccupazione concorrenziale espressa in sede di avvio del procedimento di possibile esclusione dei consorzi concorrenti. In primo luogo infatti, a regime, gli eventuali avanzi di gestione generati da Erion in un dato esercizio dovranno essere utilizzati solo per ridurre l'ammontare dei contributi dovuti nell'anno successivo dai consorziati che hanno contribuito a generarli. In questo modo, vengono arginate le possibili preoccupazioni (i) di un effetto fidelizzante rispetto ai produttori già consorziati in Erion (che si vedranno restituiti eventuali avanzi di gestione ad essi relativi nell'anno successivo) e (ii) di implementazione di politiche di offerta di contributi sotto-costò ai nuovi produttori (che non potranno beneficiare di sconti sul listino nella misura in cui non hanno contribuito a generare tali avanzi di gestione). Sul punto, oltre a declinare la previsione dello Statuto di Erion in linea con lo statuto-tipo, come richiesto da [omissis], Erion ha altresì dato seguito alla richiesta di [omissis] di specificare che i contributi offerti ai nuovi produttori saranno "superiori a quelli dei consorziati o al più uguali nel caso in cui i contributi applicati a questi ultimi non siano ridotti in ragione dell'utilizzo delle riserve".

61. L'Autorità non ritiene invece condivisibili le ulteriori osservazioni espresse da [omissis] ed [omissis] con riguardo alla necessità di contemplare ulteriori vincoli all'utilizzo degli avanzi di gestione su base annuale e/o delle riserve.

62. Su quest'ultimo punto, [omissis] ha ritenuto che (i) Erion dovrebbe indicare le riserve accumulate fino ad oggi, che dovrebbero essere utilizzate interamente nel primo esercizio finanziario utile per ridurre i contributi ambientali per i produttori che le hanno generate. Aderendo alla ricostruzione offerta da Erion in una memoria di risposta alle osservazioni del *market test*²², e in sede di audizione²³, l'Autorità rileva infatti che lo stesso statuto-tipo contempla la possibilità per i consorzi RAEE di disporre di riserve derivanti da passati avanzi di gestione: a fronte di insufficienza delle altre fonti di provviste finanziarie, le riserve possono legittimamente essere impiegate in corso d'anno con motivata deliberazione del Consiglio di Amministrazione approvata dall'Assemblea ordinaria, con il solo vincolo contemplato dal comma 6 dell'art. 8 dello statuto-tipo – che, come visto, a valle degli impegni, confluirà nello Statuto di Erion – di reintegrare tali somme nel corso dell'esercizio successivo. Allo stesso modo, la disponibilità di riserve per i consorzi RAEE è vista con favore dall'art. 3, comma 3, del Decreto ministeriale del 9 marzo 2017, n. 68, al fine di attestare il possesso di un'adeguata capacità finanziaria da parte dei consorzi ambientali. Peraltro, se tali riserve utilizzate dovranno, in forza della nuova previsione dello Statuto di Erion (in linea con lo statuto-tipo), essere reintegrate nell'esercizio successivo a quello del loro utilizzo, non si vede come esse possano essere impiegate in maniera escludente per offrire contributi ambientali sotto-costò; in altre parole, il vincolo al ripristino delle riserve eventualmente impiegate rimuove *in nuce* la preoccupazione concorrenziale espressa dall'Autorità in sede di avvio del procedimento²⁴.

²² Cfr. memoria di Erion e ECO del 09.02.2022 (Doc. 209).

²³ Cfr. verbale di audizione di Erion e ECO del 31.01.2022 (Doc. 207).

²⁴ Per le medesime ragioni, non sono condivisibili le preoccupazioni espresse da [omissis] nella comunicazione dell'11 aprile 2022, in cui si rinnova una preoccupazione già espressa ma con riferimento ai nuovi dati relativi al bilancio di Erion

63. Parimenti, l’Autorità non ritiene che siano condivisibili le osservazioni rese da [omissis] con riferimento all’utilizzo degli avanzi di gestione maturati in corso d’anno (ii) unicamente in sede di definizione del listino degli eco-contributi che saranno applicati a tali produttori, e (iii) sulla base del singolo raggruppamento RAEE.

64. A tal proposito, l’utilizzo “flessibile” degli avanzi in corso d’anno è un’operazione che appare non solo legittima (in mancanza di alcuna specifica contestazione sul punto nel provvedimento di avvio, con la conseguenza che un intervento *in parte qua* dell’Autorità risulterebbe sproporzionato rispetto alla finalità dell’intervento) ma altresì utile nell’ottica di permettere ai consorzi RAEE di far fronte in maniera tempestiva ad eventuali eventi imprevisi che si verificano in corso d’anno: sul punto proprio il già citato art. 8, comma 6, prevede infatti che l’utilizzo delle riserve è possibile solo dove “*siano insufficienti le altre fonti di provviste finanziarie*”, con la conseguenza che eventuali avanzi di gestione relativi all’anno in corso possono evidentemente essere liberamente utilizzabili in corso d’anno per fare fronte ad eventuali variazioni di costo non previste. In tal senso, in sede di audizione Erion ha dato conto del fatto che, laddove non fosse possibile utilizzare tali avanzi in corso d’anno (come invece è espressamente previsto dallo statuto-tipo), Erion si troverebbe obbligata ad imporre continui aggiustamenti del listino dei contributi ambientali, con grandi disagi per i propri produttori (che dovrebbero a loro volta rinegoziare a valle tali aggiustamenti con il loro parco clienti) e, in maniera più importante, con significative difficoltà nel reagire in tempi brevi ad eventuali eventi imprevisi considerati i tempi di reazione piuttosto lunghi per l’eventuale approvazione di nuovi listini (convocazione assembleare con 30 giorni di preavviso e comunicazione dei nuovi listini dai produttori ai distributori con almeno un mese di anticipo). L’attività di definizione *ex ante* dell’ammontare del contributo ambientale è, infatti, un’operazione complessa che si basa su una moltitudine di fattori altamente variabili (e, in particolare, sul valore delle materie prime seconde, sulle quantità di prodotti venduti dai consorziati e sulla quantità di RAEE in gestione), soggetta ad un margine di errore; l’utilizzo di eventuali avanzi in eccesso in maniera libera in corso d’anno è dunque contemplato come facoltà legittima per i consorzi evidentemente anche per permettergli di assorbire eventuali variazioni di costo non previste in sede di *budget* senza dover ogni volta precedere alle modifiche sopra delineate.

65. Allo stesso modo, per analoghe ragioni, l’Autorità ritiene non condivisibile la richiesta formulata da [omissis] di vincolare l’utilizzo degli avanzi di gestione nel singolo raggruppamento in cui sono stati generati: oltre a trattarsi di vincoli non previsti dallo statuto-tipo, né necessari a rimediare a specifiche preoccupazioni in proposito delineate in sede di avvio del procedimento, secondo quanto rappresentato da Erion, l’allocazione degli avanzi sui singoli raggruppamenti è un’operazione di complessa realizzazione (e gestione sotto il profilo contabile), anche considerato che la portata del singolo raggruppamento è tutt’altro che definita, e dovrebbe essere a breve oggetto di possibile riorganizzazione nel contesto dell’atteso “Decreto Raggruppamenti”. Al tempo stesso, il vincolo all’utilizzo degli avanzi di gestione nel singolo raggruppamento in cui sono stati generati è suscettibile di ingessare la filiera in maniera penalizzante in un’ottica sistemica, ossia di efficace

per l’anno 2021, e ciò nella misura in cui eventuali riserve impiegate nel 2021 dovranno essere reintegrate nel corso del 2022, e dunque non potranno essere impiegate per praticare contributi asseritamente sotto-costi e non replicabili dai consorzi concorrenti; a dimostrazione di ciò, Erion ha dato conto del fatto di essere stata contattata da un importante produttore di AEE attualmente aderente ad un consorzio concorrente che, a fronte della presentazione delle tariffe di Erion per il 2022, ha scelto di non aderire ad Erion.

adempimento del compito di tutela ambientale assegnato ai consorzi RAEE: in tal senso, in sede di audizione Erion ha dato conto di quanto verificatosi recentemente a valle degli incentivi del Governo sul cd. “bonus-tv”, che hanno generato un carico di lavoro ingente (e soprattutto del tutto inaspettato) per la fase di raccolta nel raggruppamento R3. La possibilità di intervenire in maniera trasversale, impiegando in corso d’anno gli avanzi di gestione in maniera flessibile nel raggruppamento che necessita di eventuali correttivi in un dato arco temporale, ha consentito ad Erion di svolgere una funzione di sostegno al corretto funzionamento di una filiera ambientale sostenibile e di supporto all’azione di governo.

66. Più in generale, l’Autorità ritiene che l’impegno di pubblicare due listini separati, con il vincolo di utilizzare gli avanzi di gestione generati nell’esercizio precedente solo per i produttori che li hanno generati (e dunque non anche per i possibili nuovi aderenti al consorzio Erion), che è già stato implementato per l’anno 2022 pur in assenza di delibera dell’Autorità che renda obbligatoria *in parte qua* gli impegni, dimostra come la preoccupazione di possibili condotte escludenti di Erion in danno dei consorzi concorrenti appaia allo stato degli elementi in atti pienamente scongiurata; a dimostrazione di ciò, Erion ha dato conto del fatto di essere stata contattata da un importante produttore di AEE attualmente aderente ad un consorzio concorrente che, a fronte della presentazione delle tariffe di Erion per il 2022, ha scelto di non aderire ad Erion²⁵.

67. In conclusione, gli avanzi di gestione generati in corso d’anno appaiono soggetti ad importanti vincoli di scopo in favore dei soli soggetti che li hanno generati, con la conseguenza che tali somme non potranno essere utilizzate per implementare politiche aggressive di acquisto di nuovi produttori sul mercato, né peraltro per “fidelizzare” il proprio parco produttori nella misura in cui dovranno essere riversate in loro favore nell’anno successivo; al tempo stesso, anche le eventuali riserve generate in esercizi precedenti non potranno essere utilizzate per analoghe finalità in quanto, in virtù di una specifica previsione dello statuto-tipo recepita in quello di Erion, dovranno essere ripristinate nell’esercizio successivo, blindando dunque in questo modo la preoccupazione espressa dall’Autorità in sede di avvio (non potendo questa, evidentemente, andare al di là di ciò che appare a tal fine necessario).

VI.3. L’impegno di abrogazione della clausola di esclusiva

VI.3.1. Le misure originariamente proposte

68. Erion si è impegnata a modificare le previsioni di cui all’art. 4, par. 1, e art. 6, par. 3, lettera (i), del proprio Statuto di modo da rimuovere il vincolo di esclusiva ivi contemplato.

VI.3.2. Gli elementi emersi nell’ambito del market test

69. Nell’ambito del *market test*, [omissis] ha sostenuto che l’impegno appare insufficiente nella misura in cui Erion resterebbe comunque libera di porre comunque ostacoli o oneri aggiuntivi ai consorziati che volessero recedere o aderire ad altri consorzi RAEE, ad esempio per conferire mandato per un solo specifico raggruppamento RAEE.

VI.3.3. Le modifiche accessorie

70. Erion ha modificato il testo della misura prevedendo, oltre alla rimozione dei riferimenti al vincolo di esclusiva nelle previsioni statutarie, anche l’impegno a non prevedere oneri aggiuntivi

²⁵ Cfr. memoria di Erion e ECO del 09.02.2022 (Doc. 209).

nei confronti dei produttori qualora questi decidano di conferire mandato per uno o più specifici raggruppamenti RAEE ad altri consorzi, in linea con quanto richiesto da *[omissis]*.

VI.3.4. Valutazioni

L'Autorità ritiene che l'impegno risolva in maniera efficace e definitiva la preoccupazione concorrenziale espressa nel provvedimento di avvio, nella misura in cui elimina integralmente il vincolo per i produttori aderenti ad Erion a conferire al consorzio dominante mandato a recuperare tutti i RAEE riconducibili ad un dato produttore, che appariva suscettibile di estendere il potenziale bacino di dominanza di Erion, in danno dei sistemi concorrenti. Al contrario, l'impegno consentirà ai sistemi collettivi concorrenti di avvantaggiarsi pienamente di eventuali efficienze generate nello svolgimento delle proprie attività, qualora si traducano in ribassi dei contributi ambientali offerti ai produttori di Erion anche solo in un singolo raggruppamento, rendendo quei produttori pienamente contendibili.

VII. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

71. In conclusione, gli impegni presentati da Erion, ECO e Interseroh TSR appaiono complessivamente idonei a porre rimedio alle preoccupazioni concorrenziali espresse in sede di avvio del procedimento, e di possibile pregiudizio al commercio intraeuropeo, in quanto consentono la piena contendibilità del parco dei produttori di AEE presenti a livello nazionale, e rimuovono una serie di vincoli contrattuali e statutari che avrebbero consentito ad Erion di porre in essere politiche fidelizzanti sul mercato, in danno dei consorzi concorrenti.

72. Nell'esercizio della propria ampia discrezionalità in materia²⁶, l'Autorità ritiene che l'istituto dell'impegno, alla luce delle misure di ampio respiro proposte e di radicale rimozione degli ostacoli contrattuali e statutari identificati, offra un'efficace e tempestiva risoluzione alle possibili problematiche identificate nel provvedimento di avvio, non essendo dunque in tal senso condivisibili le argomentazioni di carattere generale espresse da *[omissis]* in merito all'inidoneità nel caso di specie del ricorso agli impegni²⁷, né quelle espresse da *[omissis]* circa la necessità per Erion di presentare una serie di misure anche in merito all'asserito potere di Erion nel CdC RAEE²⁸ o al ruolo asseritamente non indipendente di Interseroh TSR²⁹, che appaiono del tutto ultronee rispetto

²⁶ Cfr., e.g., Consiglio di Stato, sez VI, sentenza 20 aprile 2011, n. 2438, par. 2.3.3.

²⁷ In particolare, nella propria memoria pervenuta in data 10.01.2022 (Doc. 202), *[omissis]* ha sostenuto che non sia opportuno chiudere il procedimento istruttorio con una decisione di accoglimento degli impegni.

²⁸ Nella memoria di *[omissis]* del 10.01.2022 (Doc. 201), il consorzio concorrente ha sostenuto in termini generali che, in virtù della posizione dominante che Erion detiene sul mercato dei RAEE, Erion avrebbe un peso in seno agli organi di governo del CdC RAEE che gli consentirebbe di interferire, a proprio vantaggio, sulla definizione dei punti di raccolta e delle quantità di RAEE da raccogliere sul mercato, ossia su importanti leve di concorrenza tra i consorzi attivi nel settore. L'Autorità ritiene che tale argomentazione non può in ogni caso essere oggetto di valutazione in questa sede in quanto verte su tematiche e fatti ultronei rispetto a quelli contestati in sede di avvio del procedimento, di talché eventuali misure in proposito risulterebbero sproporzionate rispetto alla finalità dell'intervento dell'Autorità. In ogni caso, in sede di audizione (Doc. 207), Erion ha dato conto del fatto che l'asserita possibilità per Erion di privilegiare la propria posizione nell'ambito del CdC RAEE in sede di assegnazione ai consorzi dei punti e delle quantità di RAEE da raccogliere fatta valere da *[omissis]* è un'affermazione non solo estranea al perimetro ma altresì infondata, in quanto l'art. 11 dello Statuto del CdC RAEE stabilisce, per le decisioni nelle materie indicate da *[omissis]*, un quorum dell'80% (non raggiungibile individualmente da Erion).

²⁹ In particolare, nell'ambito del *market test* *[omissis]* ha sostenuto che Erion dovrebbe impegnarsi a dismettere la propria partecipazione in Interseroh TSR, e Eco dovrebbe contestualmente impegnarsi a non acquisire partecipazioni nella medesima società, siccome tali legami "incidono sull'indipendenza" di Interseroh TSR. Queste osservazioni presentate da

alle contestazioni formulate dall'Autorità in sede di avvio del procedimento e pertanto in questa sede non ricevibili.

73. Parimenti, e contrariamente a quanto sostenuto da [omissis] che ha richiesto che l'implementazione degli impegni avvenga nel termine di 15 giorni o al più di un mese dalla data di notifica dell'eventuale decisione di accettazione degli impegni, l'Autorità ritiene che l'implementazione degli impegni nel termine di tre mesi – come proposto dalle parti – sia un tempo sufficientemente circoscritto, ragionevole e congruo, anche considerata la necessità che le modifiche contrattuali e statutarie siano negoziate con le controparti commerciali e implementate interamente anche attraverso l'Assemblea consortile³⁰.

74. In conclusione, gli impegni presentati appaiono complessivamente idonei a porre rimedio alle preoccupazioni concorrenziali espresse in sede di avvio del procedimento, e di possibile pregiudizio al commercio intraeuropeo, in quanto consentono di ripristinare dinamiche di concorrenza nei mercati dei servizi di trattamento dei RAEE e dell'offerta dei servizi di *compliance* ai produttori di AEE.

75. L'Autorità vigilerà sull'esecuzione degli impegni e si riserva di riaprire d'ufficio il procedimento ai fini e per gli effetti di quanto previsto dall'articolo 14-ter, commi 2 e 3, della legge n. 287/90.

RITENUTO, quindi, che gli impegni presentati da ERION WEEE, Erion Compliance Organization S.c.a.r.l. e Interseroh TSR Italia S.r.l. risultano idonei a far venire meno i profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà degli impegni presentati da ERION WEEE, Erion Compliance Organization S.c.a.r.l. e Interseroh TSR Italia S.r.l. ai sensi dell'articolo 14-ter, comma 1, della legge n. 287/90;

tutto ciò premesso e considerato:

DELIBERA

a) di rendere obbligatori per ERION WEEE, Erion Compliance Organization S.c.a.r.l. e Interseroh TSR Italia S.r.l. gli impegni presentati, ai sensi dell'articolo 14-ter, comma 1, della legge n. 287/90, nei termini sopra descritti e allegati al presente provvedimento, di cui costituiscono parte integrante;

b) che ERION WEEE, Erion Compliance Organization S.c.a.r.l. e Interseroh TSR Italia S.r.l. presentino all'Autorità una relazione dettagliata sull'attuazione degli impegni assunti entro il 31 dicembre di ciascuno degli anni 2022-2025;

c) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 14-ter, comma 1, della legge n. 287/90.

[omissis] circa il "ruolo di ITT" [ossia Interseroh TSR, ndr] appaiono ultronee rispetto allo scopo del procedimento, cfr. anche memoria di Interseroh TSR del 09.02.2022 (Doc. 208). In ogni caso, l'Autorità prende altresì atto di quanto indicato da Erion nella propria memoria del 09.02.22 (Doc. 209) circa il fatto [omissis], essendo dunque anche sotto questo profilo evidentemente venuto meno il presupposto dell'argomentazione fatta valere da [omissis].

³⁰ Cfr., sul punto, le memorie di Erion, ECO e Interseroh TSR del 09.02.2022 (Doc. 208 e Doc. 209).

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notifica del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notifica del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

C12246B - FRATELLI ARENA/RAMI DI AZIENDA DI SMA-DISTRIBUZIONE CAMBRIA-ROBERTO ABATE

Provvedimento n. 30131

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 aprile 2022;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la legge del 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera del 27 luglio 2021, con la quale è stato avviato un procedimento nei confronti della società Fratelli Arena S.r.l., per accertare l'esistenza una inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 28038 del 20 dicembre 2019, ai sensi dell'articolo 19, comma 1, della legge n. 287/90, e l'eventuale necessità di imporre nuove misure, in aggiunta o in sostituzione di quelle originariamente previste, al fine di ripristinare condizioni di concorrenza effettiva, ai sensi dell'articolo 18, comma 3, della citata legge;

VISTA la Comunicazione delle Risultanze Istruttorie inviata alla Parte in data 8 novembre 2021;

VISTA la memoria conclusiva di Fratelli Arena S.r.l., pervenuta in data 9 dicembre 2021;

SENTITI in audizione finale, in data 13 dicembre 2021, i rappresentanti di Fratelli Arena S.r.l.;

VISTA la propria delibera del 21 dicembre 2021, con la quale è stato disposto un supplemento istruttorio, volto ad acquisire ulteriori elementi informativi sul nuovo punto vendita asseritamente aperto da un operatore concorrente nel mese di dicembre 2021 e appartenente ai mercati locali interessati dal presente procedimento, ed è stato prorogato il termine di conclusione del procedimento al 30 aprile 2022;

VISTA l'Integrazione alla Comunicazione delle Risultanze Istruttorie inviata alla Parte in data 25 marzo 2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Fratelli Arena S.r.l. (di seguito, anche "Fratelli Arena") è una società soggetta alla direzione e coordinamento della società Gruppo Arena S.p.A. (di seguito, anche "il Gruppo Arena"), che ne detiene l'intero capitale sociale. Il Gruppo Arena, a sua volta soggetto al controllo di persone fisiche, opera nel settore della Grande Distribuzione Organizzata (di seguito, anche "GDO") in modo pressoché esclusivo nella regione Sicilia, attraverso circa 180 punti vendita (di seguito, anche "pv") appartenenti al canale tradizionale, a insegna Decò, IperConveniente, SuperConveniente e

NonSoloCash. Il Gruppo Arena aderisce al Gruppo Végé, una società cooperativa della GDO con funzioni di centrale di acquisto, che offre altresì agli associati servizi informatici e di elaborazione dati. Il Gruppo Arena ha realizzato nel 2020 un fatturato di circa 890 milioni di euro, interamente sviluppato sul territorio nazionale.

II. L'AVVIO DEL PROCEDIMENTO E L'ATTIVITÀ ISTRUTTORIA

2. Con delibera n. 28038 del 20 dicembre 2019 (di seguito, anche “il Provvedimento”), l’Autorità ha autorizzato, subordinatamente alla piena ed effettiva esecuzione delle misure prescritte ai sensi dell’articolo 6, comma 2, della legge n. 287/90, l’operazione di concentrazione comunicata da Fratelli Arena, in base alla quale la stessa ha acquisito il controllo esclusivo di tre gruppi di rami di azienda, rispettivamente composti da: *i*) 33 rami di azienda condotti da SMA S.p.A.; *ii*) 8 rami di azienda condotti da Distribuzione Cambria S.r.l.; *iii*) 11 rami di azienda condotti da Roberto Abate S.p.A. società in liquidazione.

3. L’Autorità ha imposto, tra l’altro, la cessione del controllo, di fatto e di diritto, di 6 punti vendita individuati alle lettere da *a*) ad *e*) della delibera sopra citata ad acquirenti/affittuari in possesso dei seguenti requisiti: “*i*) essere dei soggetti indipendenti, anche commercialmente, dalle Parti e dalle imprese ad esse collegate, nonché dai soggetti posti ai vertici della catena di controllo delle Parti; *ii*) possedere i mezzi finanziari, nonché l’incentivo e la capacità di mantenere e sviluppare, su scala dimensionale efficiente, l’attività di vendita al dettaglio di prodotti alimentari e non; *iii*) essere preferibilmente primari operatori del settore attivi a livello nazionale, ed in ogni caso già attivi nella vendita al dettaglio di prodotti alimentari e non; *iv*) l’acquisizione dell’attività ceduta da parte di un acquirente proposto non deve creare nuovi problemi per la concorrenza, né comportare il rischio che l’attuazione delle misure venga rinviata”.

4. Con riguardo al punto vendita indicato alla lettera *d*) della delibera, ossia [omissis]*, la cui cessione è stata prescritta dall’Autorità per impedire il realizzarsi degli effetti distorsivi della concorrenza causati dalla concentrazione su tre mercati locali (identificati nel Provvedimento come L_1, S_10 e S_13¹), la Parte, con comunicazione del 20 maggio 2021², integrata in data 28 maggio³, 11 giugno⁴ e 6 luglio 2021⁵, ha richiesto la revoca/revisione della misura relativa alla cessione di tale punto vendita (di seguito, anche “la Misura”), in considerazione della mutata situazione concorrenziale a seguito di nuove aperture di punti vendita concorrenti nel frattempo intervenute o di imminente realizzazione.

5. Contestualmente, la Parte ha richiesto la proroga del termine per la cessione del suddetto punto vendita [omissis], fissato al 31 maggio 2021 in virtù delle proroghe concesse, per il tempo strettamente necessario all’Autorità per l’esame dell’istanza di revoca della Misura.

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

¹ Si tratta dei mercati locali corrispondenti alle isocrone costruite intorno, rispettivamente, ai pv di Via Acicastello 17 a Catania, Via Messina 625/627 a Catania e Via Morgioni 47 a San Gregorio di Catania (CT).

² Doc. 1.

³ Doc. 2.

⁴ Doc. 3.

⁵ Doc. 4.

6. In data 21 maggio e 7 giugno 2021⁶, la Parte ha informato l'Autorità di aver ricevuto due manifestazioni di interesse non vincolanti da parte di altrettanti operatori della GDO per l'acquisizione del punto vendita, alle quali non è stato dato seguito in attesa delle determinazioni dell'Autorità.
7. L'Autorità, ritenuto necessario valutare se i fatti comunicati integrassero una inottemperanza al Provvedimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 1, della legge n. 287/90, e se fosse necessario imporre nuove misure, in aggiunta o in sostituzione di quelle originariamente previste, al fine di ripristinare condizioni di concorrenza effettiva, ai sensi dell'articolo 18, comma 3, della legge n. 287/90, ha avviato, con delibera n. 29794 del 27 luglio 2021, il procedimento nei confronti della Parte.
8. In data 3 agosto 2021 è stata inviata una richiesta di informazioni alla Parte⁷, volta ad acquisire le informazioni sull'attuale assetto concorrenziale dei tre mercati locali sopra citati, cui è stato dato riscontro in data 16 settembre 2021⁸.
9. In data 21 settembre e 6 ottobre 2021 sono state inviate richieste di informazioni a Eurospin Italia S.p.A.⁹, Lidl Italia S.r.l.¹⁰, MD S.p.A.¹¹ e Penny Market S.r.l.¹² per verificare le aperture di punti vendita programmate nella provincia di Catania entro il 2022.
10. In data 12 ottobre 2021 si è svolta un'audizione con la Parte¹³, nel corso della quale la società ha proposto, quale misura in sostituzione alla cessione del punto vendita originario, la dismissione alternativa di due differenti punti vendita presenti nei medesimi mercati locali (*[omissis]* o *[omissis]*).
11. In data 8 novembre 2021 è stata trasmessa alla Parte la Comunicazione delle Risultanze Istruttorie¹⁴.
12. Fratelli Arena ha presentato una memoria conclusiva in data 9 dicembre 2021¹⁵, nella quale, tra l'altro, ha proposto la sostituzione della Misura con la cessione di due punti vendita presenti nei medesimi mercati locali (*[omissis]* e *[omissis]*).
13. In data 13 dicembre 2021 si è tenuta l'audizione finale dinanzi al Collegio¹⁶, durante la quale Fratelli Arena ha prospettato la possibilità di effettuare la cessione di un ulteriore punto vendita, in aggiunta ai due sopra indicati, in sostituzione della Misura. Come successivamente specificato¹⁷, si tratta del *[omissis]*. Nel corso dell'audizione finale, la Parte ha inoltre reso nota la notizia, dalla

⁶ Doc. 33.

⁷ Doc. 6.

⁸ Doc. 9.

⁹ Docc. 10 e 20.

¹⁰ Doc. 13.

¹¹ Doc. 12.

¹² Doc. 11.

¹³ Doc. 22.

¹⁴ Doc. 25.

¹⁵ Doc. 32.

¹⁶ Doc. 35.

¹⁷ Doc. 41.

stessa appena appresa, dell'“apertura imminente di un nuovo supermercato concorrente a insegna Tocal nella zona centrale di Catania”¹⁸.

14. In considerazione del fatto nuovo relativo all'apertura di un punto vendita concorrente nella zona centrale di Catania, il 21 dicembre 2021 l'Autorità ha deliberato un supplemento di istruttoria. In particolare, il provvedimento adottato dall'Autorità ha disposto che gli Uffici provvedessero “ad acquisire ulteriori elementi in merito al nuovo punto vendita asseritamente aperto nel mese di dicembre 2021 da un operatore concorrente e appartenente ai mercati locali interessati dal presente procedimento”. Il provvedimento ha, altresì, richiesto la trasmissione alla Parte di “un'integrazione della Comunicazione delle Risultanze Istruttorie al fine di consentire il pieno esercizio del diritto di difesa” e ha disposto la proroga del termine finale di chiusura del procedimento al 30 aprile 2022.

15. In data 10 gennaio 2022 è stata inviata una richiesta di informazioni a To.Cal. Distribuzione S.r.l.¹⁹, titolare dell'insegna Tocal, per verificare i punti vendita aperti e/o in apertura negli anni 2020-2021-2022 nella provincia di Catania. La società ha risposto in data 19 gennaio 2022²⁰.

16. In data 25 marzo 2022 è stata trasmessa alla Parte l'Integrazione della Comunicazione delle Risultanze Istruttorie²¹.

17. In data 8 aprile 2022 la Parte ha comunicato di accogliere senza contestazioni le conclusioni contenute nell'Integrazione della Comunicazione delle Risultanze Istruttorie e di rinunciare all'audizione dinanzi al Collegio²².

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

III.1) Premessa

18. Il procedimento istruttorio è stato avviato per verificare se vi sia stata inottemperanza al Provvedimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 1, della legge n. 287/90, e se sia necessario imporre nuove misure, in aggiunta o in sostituzione di quelle originariamente previste, al fine di ripristinare condizioni di concorrenza effettiva, ai sensi dell'articolo 18, comma 3, della medesima legge.

III.2) I mercati interessati

19. I mercati interessati dal presente procedimento sono:

- il mercato locale degli ipermercati avente come centroide il pv di Via Acicastello 17 a Catania (di seguito, anche “I_1”);
- il mercato locale dei supermercati avente come centroide il pv di Via Messina 625/627 a Catania (di seguito, anche “S_10”);
- il mercato locale dei supermercati avente come centroide il pv di Via Morgioni 47 a San Gregorio di Catania (di seguito, anche “S_13”).

¹⁸ Doc. 35.

¹⁹ Doc. 37.

²⁰ Doc. 38.

²¹ Doc. 42.

²² Doc. 43.

20. La definizione merceologica e geografica di tali mercati è stata ampiamente approfondita in numerosi precedenti²³. In particolare, sotto il profilo merceologico il mercato degli ipermercati risulta composto dagli ipermercati, da tutti i supermercati e dai *discount*, ossia tutti i punti vendita con dimensioni pari o superiori a 400 mq. Il mercato dei supermercati è, invece, composto da tutti i supermercati, dalle *superette*, dagli ipermercati e dai *discount*, ovvero da tutti i punti vendita da 100 mq in su.

21. Sotto il profilo geografico, l'estensione dei mercati locali, tanto degli ipermercati quanto dei supermercati, corrisponde all'area delimitata da una curva isocrona di 15 minuti di guida costruita intorno ai punti vendita dell'impresa *target* oggetto di acquisizione, ossia, nel caso di specie, l'ipermercato di Via Acicastello 17 a Catania, il supermercato di Via Messina 625/627 a Catania e il supermercato di Via Morgioni 47 a San Gregorio di Catania.

III.3) Gli effetti dell'operazione C12246 nei mercati interessati e la Misura prescritta dall'Autorità

22. Si riepiloga di seguito la situazione concorrenziale dei mercati interessati emersa nell'ambito dell'istruttoria per l'operazione C12246 che ha condotto all'imposizione della Misura.

III.3.1 Mercato locale dell'Isocrona I_1 - Via Acicastello 17, Catania

23. Nel mercato locale in questione, Fratelli Arena, ad esito dell'operazione di concentrazione valutata nell'ambito del procedimento C12246, sarebbe venuta a detenere una quota di mercato pari al [45-50%], con un incremento del [20-25%], a fronte di una quota di mercato del [10-15%] ascrivibile al secondo operatore (Eurospin). Il *diversion ratio* verso gli altri punti vendita dell'acquirente all'interno dell'isocrona risultava altresì molto elevato (36%). Alla luce di tali elementi, è stato ritenuto che l'operazione in oggetto fosse suscettibile di determinare la costituzione di una posizione dominante in capo a Fratelli Arena e che non fosse sufficiente, al fine di scongiurare tale rischio, la cessione del punto vendita di [omissis] (realizzata per risolvere le criticità concorrenziali su altri mercati locali impattati dall'operazione).

III.3.2 Mercato locale dell'Isocrona S_10 - Via Messina 625/627, Catania

24. Tale mercato risultava caratterizzato da una quota di mercato *post merger* del [35-40%], con un incremento ascrivibile all'operazione del [10-15%], e un *diversion ratio* dalla *target* all'acquirente pari al 29%. I principali concorrenti risultavano Eurospin ([15-20%]), NEW FDM ([10-15%]), Lidl e Coop ([5-10%]). In ragione dei valori elevati tanto della quota di mercato quanto del *diversion ratio*, nonché della circostanza che i principali concorrenti nazionali della GDO erano presenti con quote esigue, è stato ritenuto che l'operazione di concentrazione fosse suscettibile di determinare la creazione di una posizione dominante in capo a Fratelli Arena. Le cessioni dei tre punti vendita di [omissis], [omissis] e [omissis], in ragione del loro limitato impatto sia sulla quota di mercato sia sul *diversion ratio*, non sono state considerate risolutive delle criticità concorrenziali rilevate in questo mercato locale.

²³ Cfr., oltre al Provvedimento, C12314 - UNICOMM/DUE RAMI DI AZIENDA DI MARGHERITA DISTRIBUZIONE, provv. n. 28378 del 13 ottobre 2020, C12315 - BENNET/MARGHERITA DISTRIBUZIONE-8 PUNTI VENDITA, provv. n. 28351 del 15 settembre 2020; C12279 - DIPERDI/RAMI DI AZIENDA DI SMA E SOCIETÀ GENERALE DISTRIBUZIONE, provv. n. 28326 del 4 agosto 2020; C12247B - BDC ITALIA-CONAD/AUCHAN, provv. n. 28163 del 25 febbraio 2020.

III.3.3 Mercato locale dell'Isocrona S_13 - Via Morgioni 47, San Gregorio di Catania, CT

25. In tale isocrona, la quota di mercato *post merger* risultava pari al [30-35%], con un incremento del [10-15%], e il *diversion ratio* da *target* ad acquirente ammontava al 32%. I principali concorrenti risultavano Eurospin, con una quota di mercato del [10-15%] e Coop [10-15%]. Tali fattori hanno portato a concludere che, nel mercato locale in questione, l'operazione di concentrazione fosse suscettibile di determinare la creazione di una posizione dominante in capo a Fratelli Arena. Anche in questo caso, l'impatto delle cessioni dei tre punti vendita di [omissis], [omissis] e [omissis], realizzate al fine di risolvere gli effetti anticompetitivi dell'operazione su altri mercati, risultava modesto e non sufficiente a far venire meno le preoccupazioni concorrenziali nell'isocrona in questione.

26. L'Autorità, ritenendo che nei tre suddetti mercati locali l'operazione fosse suscettibile di determinare la creazione o il rafforzamento di una posizione dominante tale da eliminare o ridurre in modo sostanziale e durevole la concorrenza, con il Provvedimento ha imposto, tra le altre misure, la cessione del pv di [omissis].

27. Tale cessione sarebbe dovuta avvenire entro il 30 giugno 2020 (primo periodo di cessione); qualora non fosse stato individuato l'acquirente entro tale termine, la Parte avrebbe dovuto individuare, entro il 30 settembre 2020 (secondo periodo di cessione), l'acquirente [omissis], conferendo a tal fine un mandato irrevocabile a un soggetto indipendente e qualificato. I suddetti termini sono stati ripetutamente prorogati su istanza di Parte: la scadenza del primo periodo di cessione è stata dapprima posticipata al 31 dicembre 2020 e successivamente fissata al 28 febbraio 2021; il termine del secondo periodo di cessione è stato prima prorogato al 31 marzo 2021 e poi al 31 maggio 2021.

28. In data 25 marzo 2021, Fratelli Arena ha dato mandato a un intermediario indipendente di vendere il pv [omissis], vendendo, in caso di pluralità di soggetti interessati, al miglior offerente.

III.4) Il posizionamento attuale di Fratelli Arena nei mercati interessati

29. Nel corso del presente procedimento è stato analizzato il posizionamento di Fratelli Arena nei mercati interessati con riferimento alla situazione attuale, al fine di confrontarlo con quello esaminato nel corso del procedimento C12246. Inoltre, è stata esaminata la situazione concorrenziale delle suddette isocrone in un prossimo futuro, tenendo conto delle aperture di nuovi pv programmate dai concorrenti fino al 2022.

30. In risposta a una richiesta di informazioni dell'Autorità, la Parte ha fornito l'elenco dei punti vendita (sia della Parte sia dei concorrenti) già operativi e in fase di apertura in ciascuna isocrona, il relativo fatturato e il tempo di percorrenza dal centroide agli stessi.

31. I tempi di percorrenza indicati dalla Parte sono stati verificati utilizzando l'applicazione "Google Distance Matrix API", impostando la rilevazione in condizioni di traffico normale (con partenza mercoledì 24 novembre 2021 alle ore 18), in coerenza con quanto effettuato nel procedimento istruttorio C12246. Ulteriori rilevazioni sono state effettuate con riguardo a date successive (26 gennaio e 9 marzo 2022, sempre di mercoledì alle ore 18) e hanno dato risultati coincidenti. Ciò ha consentito di accertare quali fossero i punti vendita, della Parte e dei concorrenti, effettivamente appartenenti ai mercati interessati e le relative distanze dal centroide. È stato, inoltre, eliminato dal

dataset fornito dalla Parte un pv concorrente che ad esito delle verifiche effettuate è risultato chiuso²⁴.

32. In merito alle aperture future di 12 punti vendita di operatori concorrenti rappresentate dalla Parte, esse sono state verificate tramite richieste di informazioni agli stessi *competitor*²⁵ e solo per 7 pv è stata confermata l'apertura programmata entro il 31 dicembre 2022; di questi, 5 sono risultati esterni alle isocrone in questione²⁶. Per i punti vendita in apertura entro il 2022 e appartenenti ai mercati interessati, è stato considerato il fatturato stimato dagli operatori stessi.

33. Con specifico riguardo a un pv che, sulla base di quanto comunicato dalla Parte, Eurospin starebbe per aprire [*omissis*], la stessa società ha affermato [*omissis*] di non essere nelle condizioni di effettuare tale apertura per il 2022²⁷. In ogni caso, anche tenendo conto di tale punto vendita, le evidenze nel seguito riportate non si modificherebbero in misura significativa.

34. Infine, nel corso del supplemento istruttorio disposto dall'Autorità, è stato approfondito l'impatto sulla situazione concorrenziale dei tre mercati locali interessati dall'apertura, in data 14 dicembre 2021, di una nuova *superette* (con superficie di vendita di 300 mq) a insegna Tocal in Via Oliveto Scammacca 29 a Catania²⁸. Tale punto vendita è risultato esterno al mercato locale I_1, avente come centroide l'ipermercato di Via Acicastello 17 a Catania, in quanto, sotto il profilo merceologico, il mercato degli ipermercati risulta composto dagli ipermercati, da tutti i supermercati e dai *discount*, ossia tutti i punti vendita con dimensioni pari o superiori a 400 mq, mentre sono escluse le *superette*. Il nuovo pv Tocal è risultato altresì esterno al mercato locale S_13, avente come centroide il supermercato di Via Morgioni 47 a San Gregorio di Catania (CT), in quanto il tempo di percorrenza tra il centroide e tale punto vendita, calcolato tramite l'applicazione "Google Distance Matrix API", risulta pari a 18 minuti. Il punto vendita è, quindi, al di fuori della curva isocrona di 15 minuti di guida che delimita geograficamente il mercato locale. L'unico mercato locale oggetto del presente procedimento dove la nuova apertura rileva è quello avente come centroide il supermercato di Via Messina 625/627 a Catania (S_10); la nuova *superette* Tocal si trova, infatti, a 11 minuti dal centroide.

35. La tabella 1 riporta le quote di mercato e i *diversion ratio* (DR) per i tre mercati locali in esame, sia nella situazione al mese di novembre 2021, sia nella situazione che, *ceteris paribus*, è presumibile attendersi alla fine del 2022 a seguito delle nuove aperture dei pv concorrenti accertate nel corso dell'istruttoria.

²⁴ Si tratta del pv MD in Via De Caro 52 a Catania.

²⁵ Cfr. docc. 10-13 (richieste di informazioni), 14, 15, 18 e 19 (risposte).

²⁶ Un operatore ha comunicato l'apertura di un pv ulteriore rispetto a quelli comunicati dalla Parte, interno alle isocrone in esame, che è stato considerato all'interno dell'analisi.

²⁷ Cfr. doc. 20.

²⁸ Cfr. doc. 38.

Tabella 1 – Quote di mercato e DR nei mercati interessati con le nuove aperture

isocrona	indirizzo	Situazione a novembre 2021		Situazione a fine 2022	
		QdM	DR	QdM	DR
I_1	Via Acicastello 17, Catania, CT	[40-45%]	24%	[40-45%]	24%
S_10	Via Messina 625/627 Catania, CT	[35-40%]	22%	[30-35%]	22%
S_13	Via Morgioni 47 San Gregorio di Catania, CT	[30-35%]	27%	[30-35%]	26%

36. Nell'isocrona I_1, tenendo conto anche delle nuove aperture pianificate entro il 2022, il primo operatore concorrente risulta Eurospin con una quota di mercato del [10-15%], seguito da Lidl con [il 5-10%]. Si noti che, anche tenendo conto dell'apertura del pv Eurospin [omissis], la quota di tale operatore passerebbe al più al [10-15%], a fronte di una marginale riduzione della quota della Parte ([35-40%]).

37. Nel mercato locale S_10, a seguito delle aperture di nuovi punti vendita che avranno luogo fino al termine dell'anno in corso, Eurospin risulta il primo operatore concorrente con una quota del [15-20%], seguito da New FDM ([5-10%]) e Lidl ([5-10%]).

38. Anche nell'isocrona S_13, guardando alla situazione concorrenziale alla fine del 2022, Eurospin risulta il principale *competitor*, con una quota del [10-15%], seguito da Coop con [il 10-15%] e New FDM con il [5-10%].

III.5) Le dimissioni proposte da Fratelli Arena in sostituzione della Misura

39. Nel corso del presente procedimento, Fratelli Arena, prendendo atto della diminuzione dei valori della propria quota di mercato e del DR registrata nei mercati interessati, che tuttavia permanevano al di sopra dei valori soglia individuati nel Provvedimento, ha proposto quale misura in sostituzione di quella originaria la dimissione, tramite cessione o affitto pluriennale di ramo di azienda a soggetto terzo indipendente, dei seguenti tre punti vendita [omissis]: [omissis], [omissis] e [omissis].

40. La dimissione dei citati tre pv, considerato lo scenario comprensivo delle nuove aperture effettuate (inclusa quella del pv Tocal) nonché di quelle che avranno luogo entro il 2022, comporterebbe una moderata riduzione della quota di mercato, a fronte di una più marcata riduzione del DR, che nelle isocrone I_1 e S_10 scenderebbe al di sotto del 20% (cfr. Tabella 2).

Tabella 2 – Quote di mercato e DR nei mercati interessati con la dismissione dei 3 punti vendita

isocrona	indirizzo	Situazione a fine 2022	
		QdM	DR
L_1	Via Acicastello 17, Catania, CT	[35-40%]	19%
S_10	Via Messina 625/627 Catania, CT	[30-35%]	17%
S_13	Via Morgioni 47 San Gregorio di Catania, CT	[30-35%]	24%

IV. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

41. Fratelli Arena ha esposto la propria posizione sia nel corso dell'audizione istruttoria sia presentando memorie scritte e informazioni. La società ha anche rappresentato le proprie difese depositando una memoria in vista dell'audizione finale innanzi al Collegio e nel corso di quest'ultima, nonché, da ultimo, in un'ulteriore comunicazione inviata successivamente all'Integrazione della Comunicazione delle Risultanze Istruttorie.

IV.1) Sull'inottemperanza al Provvedimento

42. La Parte, nel corso dell'audizione finale²⁹, ha rappresentato che la mancata dismissione del punto vendita, quanto meno nella fase immediatamente successiva alla chiusura del procedimento di autorizzazione con condizioni della concentrazione, non sarebbe attribuibile a una condotta negligente dell'impresa, quanto piuttosto a fattori oggettivi, quali, *in primis*, l'emergenza pandemica, che ha determinato un blocco di tutte le attività economiche e che ha indotto la stessa Autorità a concedere una prima proroga per la dismissione. Alla ripresa delle attività, l'impresa avrebbe rilevato forti cambiamenti nel mercato, che l'avrebbero condotta, prima della scadenza del termine per la cessione [*omissis*], a presentare l'istanza di revoca/revisione della misura. L'apertura della presente istruttoria da parte dell'Autorità, volta a valutare anche la suddetta istanza, avrebbe poi ingenerato un affidamento sulla possibilità che la Misura potesse essere effettivamente revocata o quanto meno rivista.

IV.2) Sulla richiesta di revoca della Misura e sull'imposizione di nuove misure in aggiunta o in sostituzione di quella originariamente prevista

43. Nella comunicazione del 20 maggio 2021, nelle integrazioni del 28 maggio, 11 giugno e 6 luglio 2021, nella memoria del 9 dicembre 2021 nonché nell'audizione istruttoria del 12 ottobre 2021 e nell'audizione finale del 13 dicembre 2021, la Parte ha rappresentato che i mercati in questione sarebbero caratterizzati da una concorrenza effettiva molto dinamica e dall'assenza di barriere all'ingresso, che renderebbero assolutamente remoto il rischio della creazione o del rafforzamento di una posizione dominante duratura. In particolare, numerosi operatori concorrenti, prime fra tutte le catene *discount* Eurospin e Lidl, avrebbero aperto o starebbero per aprire un elevato numero di nuovi punti vendita. Ciò, unitamente alle dismissioni imposte dall'Autorità con il Provvedimento ed

²⁹ Cfr. doc. 35.

eseguite dalla Parte (ad eccezione della Misura), avrebbe modificato in misura significativa la posizione di mercato di Fratelli Arena, riducendone la quota di mercato di diversi punti percentuali.

44. A ciò si aggiungerebbero ulteriori elementi di dinamismo, ascrivibili a un forte incremento dell'*e-commerce* e alla possibile decisione di Coop di dismettere i propri punti vendita sul territorio siciliano, che potrebbero mutare ulteriormente il contesto competitivo.

45. Nella memoria finale³⁰ la Parte ha contestato che non sarebbe stata adeguatamente valutata la concorrenza potenziale, in quanto sono state prese in considerazione le nuove aperture di punti vendita concorrenti programmate fino al 2022, benché anche le aperture con un orizzonte temporale più ampio, se già programmate e avviate, non sarebbero prive di rilievo sulla situazione concorrenziale dei mercati in questione. La Parte ha, inoltre, obiettato che la *survey* dalla stessa commissionata alla società Nielsen³¹, avente ad oggetto il comportamento dei clienti della GDO nella città di Catania, evidenzerebbe “*numerosi e significativi cambiamenti*” prodottisi negli ultimi due anni, che non sarebbero stati adeguatamente tenuti in considerazione e che renderebbero inadeguato l'impianto valutativo utilizzato dall'Autorità.

46. Ad avviso dell'impresa istante, l'assenza di una posizione dominante tale da ridurre in modo sostanziale e durevole la concorrenza nei mercati in considerazione renderebbe oggi non proporzionale e “*inutilmente punitivo*” il completamento del piano di dismissioni disposto con il Provvedimento e in particolare la cessione [omissis]. Sulla base di tali considerazioni, la Parte ha inizialmente richiesto la revoca della Misura. Alla luce delle risultanze istruttorie, che hanno riconosciuto un oggettivo mutamento del mercato, benché valutato non sufficiente ai fini della revoca della Misura, Fratelli Arena ha proposto l'implementazione di dismissioni sostitutive (dapprima di un punto vendita³², poi di due punti vendita³³, giungendo infine a proporre un terzo punto vendita³⁴). Il punto vendita oggetto della Misura, infatti, costituisce [omissis]. La Parte ha rappresentato che le cessioni alternative “*riconderebbero comunque i valori di mercato richiesti al di sotto delle soglie richieste*”³⁵.

47. Nella comunicazione dell'8 aprile 2022, successiva all'invio dell'Integrazione della Comunicazione delle Risultanze Istruttorie, la Parte ha rappresentato di accogliere senza contestazioni le conclusioni ivi raggiunte.

V. VALUTAZIONI

48. L'attività istruttoria ha consentito di accertare che nei mercati locali interessati i valori delle quote di mercato e dei DR sono moderatamente diminuiti rispetto alla situazione analizzata nel 2019. Tuttavia, gli effetti dell'evoluzione del contesto concorrenziale prospettati dalla Parte risultano solo di limitato rilievo: tenendo conto non solo dell'effetto delle nuove aperture di pv concorrenti già avvenute (ivi inclusa quella da ultimo segnalata relativa alla *superette* a insegna Tocal), ma anche di

³⁰ Cfr. doc. 32.

³¹ Cfr. doc. 32.4.

³² Cfr. doc. 22.1.

³³ Cfr. doc. 32.

³⁴ Cfr. doc. 35.

³⁵ Cfr. docc. 35 e 41.

quelle che si realizzeranno nel prossimo futuro, tali valori restano ancora elevati. La scelta di considerare nell'analisi concorrenziale anche i punti vendita che i *competitor* hanno programmato di aprire fino a tutto il 2022, contrariamente a quanto sostenuto dalla Parte, appare particolarmente concessiva, giacché l'operazione di concentrazione sta già producendo i suoi effetti dal 2019.

49. La posizione di preminenza di Fratelli Arena non risulta significativamente scalfita: nonostante l'apertura di numerosi punti vendita ad opera dei concorrenti, la Parte rimane stabilmente il primo operatore in tutti e tre i mercati locali considerati, con una quota significativa e pari ad almeno il doppio di quella del primo operatore concorrente (in un caso, quello dell'isocrona I_1, è addirittura oltre il triplo).

50. Anche l'altro indicatore di potere di mercato utilizzato nel Provvedimento, ossia il *diversion ratio*, permane su valori sopra la soglia di attenzione: ciò attesta che rimangono ancora forti gli incentivi ad aumentare i prezzi da parte del soggetto acquirente, giacché, in tal caso, una buona parte dei consumatori si sposterebbe verso un altro punto vendita della catena.

51. La posizione dominante di Fratelli Arena non appare messa in discussione dallo sviluppo dell'*e-commerce*, che, nonostante l'impulso dettato dall'emergenza pandemica, risulta ancora molto limitato nel settore e nell'ambito geografico in questione. Peraltro, Fratelli Arena è uno dei pochi operatori ad offrire la spesa *online* sui suddetti mercati locali.

52. Quanto all'uscita di Coop dal territorio siciliano, essa non appare in grado di modificare significativamente l'assetto competitivo in esame, giacché tale operatore possiede nelle tre isocrone in esame una quota di mercato piuttosto contenuta, essendo presente con un solo punto pv nelle isocrone I_1 e S_10 e con tre pv nell'isocrona S_13. L'eventuale cessione dei punti vendita a insegna Coop a un altro operatore concorrente potrebbe moderatamente rafforzare il posizionamento di quest'ultimo, ma non metterebbe in discussione la posizione dominante di Arena, la cui quota di mercato è in tutte le isocrone almeno doppia di quella del primo *competitor*.

53. Contrariamente a quanto sostenuto dalla Parte, i risultati della nuova *survey* commissionata a Nielsen, avente ad oggetto il comportamento dei clienti della GDO nella città di Catania, non apportano elementi di particolare rilievo ai fini dell'analisi e anzi confermano i *trend* già rilevati nella *survey* condotta dall'Autorità nel 2019, su cui si è basato il Provvedimento. In particolare, i *discount*, di cui la *survey* evidenzia l'accresciuta sostituibilità con i pv tradizionali della GDO, sono già stati ricompresi a pieno titolo nel mercato del prodotto rilevante. Inoltre, la disponibilità dei consumatori catanesi a spostarsi risulta addirittura inferiore rispetto a quella rilevata per la Sicilia nel 2019, confermando la definizione del mercato geografico adottata dall'Autorità. La nuova *survey*, inoltre, conferma la forza dell'insegna di Fratelli Arena nel territorio catanese (di gran lunga la principale in termini di *regular shoppers e considerers*).

54. In conclusione, le evoluzioni del contesto competitivo registrate nei mercati locali interessati non hanno fatto venire meno la posizione dominante in capo a Fratelli Arena, né la faranno venire meno nel breve periodo. Non risulta quindi possibile procedere alla revoca della misura originariamente imposta dall'Autorità al fine di ripristinare condizioni di concorrenza effettiva sui mercati locali in questione.

55. Tuttavia, le verifiche istruttorie hanno evidenziato che le misure alternative proposte dalla Parte possono, nel loro complesso, essere idonee alla ricomposizione del contesto competitivo nei mercati locali interessati.

56. In particolare, l'analisi dell'impatto delle nuove misure proposte mostra che la cessione dei pv di [omissis], di [omissis] e di [omissis] rappresenta una soluzione idonea al ripristino delle condizioni concorrenziali nei mercati interessati dal presente procedimento. Infatti, tali dismissioni riducono, anche se marginalmente, la quota di mercato dell'entità *post merger* (1-2 punti percentuali in ciascuna isocrona), ma consentono un significativo abbassamento del valore del DR. In due delle tre isocrone, esso scende al di sotto del "livello soglia" per la valutazione della creazione di una posizione dominante, individuato dall'Autorità in questa e in altre recenti operazioni di concentrazione nel settore della GDO (pari al 20%); nella terza isocrona (S_13), il DR assumerebbe un valore del 24%, inferiore a quello che nel Provvedimento ci si attendeva di raggiungere con la cessione del pv di [omissis] (29%) e che era stato ritenuto sufficiente, in considerazione delle caratteristiche specifiche di tale mercato locale, a far venire meno le preoccupazioni concorrenziali.

57. La tempistica per l'implementazione di tali cessioni deve essere molto ristretta per garantire il rapido ripristino delle condizioni contrattuali nei mercati rilevanti, alla luce del protrarsi della fase di ottemperanza al Provvedimento. Si ritiene che, a questo scopo, esse debbano essere attuate entro il [omissis]. Qualora le suddette cessioni non avessero luogo entro tale termine, la Parte dovrà [omissis].

VI. CONCLUSIONI

58. Alla luce di tutto quanto precede, l'istruttoria ha permesso di appurare che le evoluzioni del contesto competitivo non consentono di revocare la Misura, mentre sussistono i presupposti per l'imposizione, ai sensi dell'art. 18, comma 3, della legge n. 287/90, di nuove misure in sostituzione di quella originariamente prevista, nei termini che seguono. In luogo della cessione del [omissis], il ripristino delle condizioni di concorrenza effettiva sui mercati locali interessati dovrà avvenire con la dismissione del [omissis], del [omissis] e del [omissis].

59. Sulla base delle considerazioni che precedono, si ritiene che non sia imputabile alla Parte una violazione dell'art. 19, comma 1, della legge n. 287/90.

Tutto ciò premesso e considerato;

RITENUTO, pertanto, sulla base degli elementi emersi nell'istruttoria, che la mancata cessione a terzi del [omissis] non integri una fattispecie di inottemperanza al Provvedimento ai sensi dell'art. 19, comma 1, della legge n. 287/90;

RITENUTO, inoltre, che non merita accoglimento l'istanza di revoca della medesima misura e che è necessario imporre alla società Fratelli Arena S.r.l., ai sensi dell'articolo 18, comma 3, della legge n. 287/90, nuove misure, in sostituzione di quella originariamente prevista, necessarie a ripristinare condizioni di concorrenza effettive sui mercati locali in questione;

DELIBERA

- a) che la mancata cessione [omissis] non costituisce inottemperanza al provvedimento n. 28038 del 20 dicembre 2019, ai sensi dell'articolo 19, comma 1, della legge n. 287/90;
- b) di rigettare l'istanza di revoca della misura relativa alla cessione [omissis];

c) che Fratelli Arena S.r.l. dia piena ed effettiva esecuzione alle seguenti nuove misure prescritte ai sensi dell'articolo 18, comma 3, della legge n. 287/90, in sostituzione della cessione di cui alla lettera a):

c.1) cessione, entro il *[omissis]*, a uno o più soggetti terzi e indipendenti, attivi nella distribuzione al dettaglio di prodotti alimentari e non, dei seguenti 3 punti vendita:

- *[omissis]*;

- *[omissis]*;

- *[omissis]*;

c.2) gli acquirenti dei punti vendita dovranno soddisfare i seguenti requisiti:

i. essere dei soggetti indipendenti, anche commercialmente, dalla Parte e dalle imprese ad esse collegate, nonché dai soggetti posti ai vertici della catena di controllo della Parte;

ii. possedere i mezzi finanziari, nonché l'incentivo e la capacità di mantenere e sviluppare, su scala dimensionale efficiente, l'attività di vendita al dettaglio di prodotti alimentari e non;

iii. essere, preferibilmente, primari operatori del settore attivi a livello nazionale e, in ogni caso, già attivi nella vendita al dettaglio di prodotti alimentari e non;

iv. l'acquisizione dell'attività ceduta da parte di un acquirente proposto non deve creare nuovi problemi per la concorrenza, né comportare il rischio che l'attuazione delle misure venga rinviata;

c.3) gli accordi relativi al trasferimento dei punti vendita di cui al punto *c.1)* dovranno essere sottoposti all'Autorità, per l'approvazione dell'identità del cessionario e degli accordi stessi, almeno una settimana prima dei relativi termini di cui sopra;

c.4) qualora non siano stati individuati gli acquirenti dei punti vendita da cedere di cui al punto *c.1)* entro i termini ivi previsti, la Parte dovrà, entro *[omissis]* dalla scadenza di detto termine, cedere i punti vendita in questione individuando gli acquirenti *[omissis]*, conferendo a tal fine un mandato irrevocabile a un soggetto indipendente e qualificato;

c.5) la Parte (o il soggetto indipendente incaricato della cessione) dovrà fornire tutte le informazioni necessarie sui punti vendita da cedere, per permettere ai potenziali acquirenti di valutarne il valore e la presumibile capacità commerciale;

c.6) la Parte dovrà preservare l'operatività economica, la commerciabilità e la competitività dei punti vendita oggetto delle misure, conformemente alla buona pratica commerciale, nel periodo intercorrente tra la data di notifica del presente provvedimento e la piena validità ed efficacia della loro cessione;

c.7) la Parte dovrà far pervenire all'Autorità, entro *[omissis]* decorrenti dalla notifica del presente provvedimento, una prima relazione in merito all'esecuzione delle presenti misure. Tale relazione dovrà contenere, tra l'altro, una descrizione dettagliata dei punti vendita di cui al punto *c.1)*, specificando tutti gli elementi che sono parte dei rami d'azienda oggetto di trasferimento. La Parte dovrà, entro il *[omissis]*, inviare una relazione finale che dia atto del trasferimento dei punti vendita e informare prontamente l'Autorità di ogni evento che possa incidere sulla misura *c.1)*.

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

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

C12444 - CIRSA INTERNATIONAL BUSINESS CORPORATION/EPLAY 24 ITA*Provvedimento n. 30132*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 aprile 2022;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTO il Regolamento (CE) n. 139/2004;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione della società Cirsa International Business Corporation S.L., pervenuta in data 4 aprile 2022;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Cirsa International Business Corporation S.L. (di seguito, "Cirsa") è una società del Gruppo Cirsa, che ha come capogruppo la società Cirsa Enterprises S.L.U., controllata da Blackstone Group L.P. (di seguito, "Gruppo Blackstone").

Il Gruppo Cirsa opera nel settore dei giochi e delle scommesse in vari Paesi; in Italia svolge principalmente l'attività di raccolta da apparecchi da intrattenimento e divertimento (VLT e AWP), e, in modo marginale, quella di raccolta da sale da Bingo.

Il Gruppo Blackstone è una delle principali società di investimento a livello mondiale. Gli investimenti del Gruppo Blackstone sono incentrati sul *private equity*, sugli immobili, sui titoli di debito pubblico, sulle azioni, sulle obbligazioni, sui titoli immobiliari e sugli *hedge fund*. In Italia Blackstone non opera nel settore dei giochi e scommesse se non per il tramite delle società del Gruppo Cirsa.

Il Gruppo Blackstone, nel corso del 2020, ha realizzato un fatturato consolidato a livello mondiale (comprensivo del Gruppo Cirsa) di circa [70-80]* miliardi di euro, di cui circa [10-20] miliardi di euro generati in Europa e circa [700-1.000] milioni di euro in Italia.

2. Eplay 24 ITA Limited (di seguito, "Eplay" o "Target") è una società maltese che opera, tramite le proprie società controllate, nel settore dei giochi e delle scommesse in Italia, in particolare, nei mercati della raccolta da scommesse e della raccolta da giochi *online*. In Italia, Eplay non svolge l'attività di raccolta da apparecchi da intrattenimento e divertimento (VLT e AWP) e quella di raccolta da sale da Bingo.

Eplay, nel corso del 2020, ha realizzato un fatturato consolidato a livello mondiale di circa [31-100] milioni di euro, di cui circa [31-100] milioni di euro generati in Italia.

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

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. L'operazione in esame ha per oggetto l'acquisizione del 100% di Eplay da parte di Cirsa. La cessione è operata dalle società Igame 24 Limited (di seguito, "Venditore 1") e Noblenoise capital S.r.l.s. (di seguito, "Venditore 2" e insieme a "Venditore 1" anche definiti le "Società venditrici"), società detentrici dell'intero capitale sociale della *Target*, così come riportato nello *Share Purchase Agreement* (di seguito, "SpA") del 14 febbraio 2022 sottoscritto da Cirsa e le Società venditrici.

II.1. Restrizioni accessorie

4. Nello SpA sono presenti delle restrizioni nella forma di una clausola di non concorrenza a carico dell'acquirente. Infatti, al fine di garantire all'acquirente il valore dell'avviamento dell'attività della *Target*¹, si prevede un patto di non concorrenza a carico delle Società venditrici (Venditore 1 e Venditore 2) e di qualunque persona giuridica affiliata alle stesse nonché a carico dei dipendenti, amministratori e soggetti che abbiano relazioni familiari o personali con dipendenti, amministratori o azionisti di queste Società venditrici, nei mercati ove opera la *Target* nei territori maltesi e italiani. La durata del patto di non concorrenza è di 5 anni.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

5. L'operazione comunicata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo di imprese, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera *b*), della legge n. 287/90.

Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento CE 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 517 milioni di euro e il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, individualmente da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 31 milioni di euro².

6. Per quel che concerne le restrizioni sopra descritte, si rappresenta che la clausola di non concorrenza costituisce una restrizione direttamente connessa e necessaria alla realizzazione dell'operazione, in quanto strettamente funzionale alla salvaguardia del valore delle società acquisite, a condizione che la stessa sia limitata merceologicamente ai servizi offerti dall'imprese acquisite e che abbia una durata non eccedente il periodo di 2 anni³.

IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

7. L'operazione in esame non comporta né sovrapposizioni orizzontali né integrazioni verticali in quanto l'Acquirente e le sue controllate non operano nelle medesime attività della *Target* e delle sue controllate e, pertanto, l'operazione si configura sotto il profilo concorrenziale come la mera sostituzione nei mercati rilevanti di un operatore con un altro. Più specificamente, la *Target* e le sue

¹ Cfr. art. 9.2 dello SPA in combinato disposto con l'art. 1.1.57 dello SPA.

² Provvedimento dell'Autorità n. 30060 del 15 marzo 2022 "Rivalutazione soglie fatturato ex art. 16, comma 1, della legge n. 287/90", in Boll. n. 10/2022.

³ Si veda al riguardo la "Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle concentrazioni" (2005/C 56/03), pubblicata in GUCE del 5 marzo 2005, para. 18 e ss.

controllate svolgono attività di raccolta da scommesse e da giochi *online*, come sotto più estesamente riportato.

8. Inoltre, non sussistono preoccupazioni concorrenziali in ordine alla circostanza che l'Acquirente operi in mercati rilevanti contigui a quelli in cui opera la *Target*, appartenenti al medesimo settore, *i.e.* quello dei giochi e delle scommesse, in quanto in tali mercati l'Acquirente detiene quote di mercato contenute⁴ e sono presenti diversi qualificati concorrenti, che detengono quote di mercato ben più significative e sono titolari di marchi maggiormente conosciuti. Inoltre, sono dei mercati che presentano spiccate differenze con quelli interessati dalla concentrazione, dal lato della domanda, in termini di penetrazione dei giochi e di profilo degli utenti, nonché in relazione alle peculiarità nell'offerta, riguardanti le caratteristiche dei prodotti e l'impatto della regolazione sulle leve competitive utilizzate dagli operatori.

IV.I. Attività di raccolta da scommesse e da giochi online

9. Sulla base della prassi decisionale dell'Autorità⁵, l'operazione di concentrazione in esame riguarda il mercato della raccolta da scommesse e quello della raccolta da giochi *online* nei quali opera Eplay mentre non è presente alcuna società del Gruppo Blackstone (Cirsà compresa).

10. In ogni caso, Cirsà stima che le quote di mercato detenute da Eplay rispettivamente nei mercati della raccolta da scommesse e della raccolta da giochi *online* in Italia nel 2020 siano [1-5%], e, pertanto, ad esito dell'operazione il Gruppo Blackstone verrà comunque a detenere, nei mercati rilevanti interessati, quote di mercato molto contenute.

11. Alla luce delle considerazioni che precedono, stante l'assenza di sovrapposizioni di natura orizzontale, nonché di possibili criticità concorrenziali di carattere verticale, l'operazione non appare determinare modifiche nella struttura concorrenziale dei mercati e, dunque, non è idonea a produrre effetti significativi sotto il profilo concorrenziale.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non determina, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante sui mercati interessati, tale da eliminare o ridurre in modo sostanziale e durevole la concorrenza;

RITENUTO, altresì, che la clausola di non concorrenza presente nello SpA possa essere considerata accessoria alla presente operazione nei soli limiti merceologici e temporali sopra indicati e che l'Autorità si riserva di valutare, laddove sussistano i presupposti, la suddetta clausola ove si realizzi oltre tali limiti;

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

⁴ In particolare, nel mercato della raccolta da apparecchi da intrattenimento e divertimento (VLT e AWP) la quota di mercato detenuta dall'Acquirente nel 2020 è pari al 5%. Cfr. provvedimento n. 29652 del 4 maggio 2021 relativo al caso C12371 - GAMENET GROUP/LOTTOMATICA VIDEOLOT RETE-LOTTOMATICA SCOMMESSE, in Boll. n. 21/2021.

⁵ Cfr. provvedimento n. 29652 del 4 maggio 2021 relativo al caso C12371 - GAMENET GROUP/LOTTOMATICA VIDEOLOT RETE-LOTTOMATICA SCOMMESSE, cit.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate e al Ministro dello Sviluppo Economico.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

C12446 - CVC CAPITAL PARTNERS SICAV-FIS/RGI*Provvedimento n. 30133*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 aprile 2022;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione della società CVC Capital Partners SICAV-FIS S.A., pervenuta in data 6 aprile 2022;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. CVC Capital Partners SICAV-FIS S.A. (di seguito CVC) è una società per azioni (*société anonyme*), costituita come società d'investimento a capitale variabile e disciplinata dalle leggi del Granducato di Lussemburgo. CVC, insieme alle sue controllate e a CVC Capital Partners Advisory Group Holding Foundation e le sue controllate, fa parte del Network CVC (il "Network CVC"). Il Network CVC fornisce consulenza e/o gestisce gli investimenti per conto di alcuni fondi e piattaforme di investimento (i "Fondi CVC"). I Fondi CVC detengono partecipazioni in diverse società attive in vari settori industriali nel mondo, ivi inclusi i settori della chimica, dei servizi, della produzione, della vendita al dettaglio e della distribuzione, prevalentemente in Europa, negli Stati Uniti e nella regione Asia-Pacifico. Il fatturato realizzato dai fondi CVC, nel 2020, è stato pari a circa [40-50] * miliardi di euro di cui [2-3] miliardi in Italia.

2. RGI S.p.A. (di seguito, unitamente alle controllate "Gruppo Target") è un fornitore italiano di *software* applicati nel settore assicurativo europeo, con soluzioni di tipologia *end-to-end* che interessano l'intera catena di valore del settore assicurativo, i cui clienti includono compagnie assicurative, agenti e intermediari. In particolare, l'offerta completa e modulare proposta dal Gruppo Target ricomprende processi di gestione delle polizze, richieste di risarcimento, l'analisi, il *market management*, il *reporting*, le vendite e la distribuzione, nonché un ampio ventaglio di *software* per la tecnologia *cloud* destinati ai clienti nei segmenti Danni/Infortuni e Vita in tutta Europa. Nel 2020 il fatturato consolidato realizzato a livello mondiale dal Gruppo Target è stato pari a circa [100-517] milioni di euro, di cui circa [31-100] milioni di euro realizzati in Italia.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. L'Operazione comunicata consiste nell'acquisizione, da parte di CVC, per il tramite della società veicolo controllata Irene Investments S.à r.l., del controllo esclusivo del Gruppo Target.

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

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

4. L'operazione comunicata, in quanto finalizzata all'acquisizione del controllo esclusivo di parte di un'impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera *b*), della legge n. 287/90. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90 non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento CE 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge in quanto il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 517 milioni di euro e il fatturato totale realizzato individualmente, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 31 milioni di euro.

IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

5. L'operazione in esame interessa il mercato dei servizi dell'Information *Technology* (di seguito anche solo "Servizi IT").

Il mercato rilevante: Information Technology

6. I Servizi IT possono essere segmentati considerando la tipologia di servizi, oltre che per le caratteristiche dei settori in cui i clienti operano¹.

7. Come evidenziato in numerosi precedenti dell'Autorità², il forte tasso di innovazione e la rapida e costante evoluzione tecnologica che caratterizzano il settore IT rendono non sempre agevole una netta demarcazione tra i diversi mercati (e ancor più tra i segmenti) di cui tale settore si compone.

8. Le imprese che vi operano tendono, infatti, a offrire una molteplicità di servizi, adattando la propria offerta alla stessa evoluzione tecnologica, alla domanda e alle esigenze della clientela.

9. Più in generale, all'interno dei Servizi IT, la Commissione Europea ha individuato sette segmenti che identificano una pluralità di servizi informatici diretti alle imprese³. Si tratta, in particolare, dei servizi di: (i) *IT management*, per l'utilizzo di specifiche competenze al fine di creare e ottimizzare processi e flussi informativi aziendali; (ii) *transaction IT management*, per le transazioni che necessitano di supporti informatici; (iii) consulenza per l'analisi e il miglioramento delle strategie tecnologiche; (iv) *software development*, per sviluppare e integrare le soluzioni nelle infrastrutture esistenti; (v) *software maintenance*, per la manutenzione dei prodotti (sistemi operativi, applicazioni di *software*, ecc.) e l'assistenza tecnica (anche *on-line* o telefonica); (vi) *hardware maintenance*, per ottimizzare i sistemi attraverso installazione, manutenzione e assistenza tecnica di componenti *hardware*; (vii) istruzione e addestramento, per il trasferimento delle conoscenze al di fuori della formazione professionale.

¹ Cfr., *ex multis*, Provvedimento dell'Autorità n. 28331 del 4 agosto 2020, caso C12312 – OEP 14 Coöperatief U.A./Techedge, in Boll. n. 34/2020; Provvedimento dell'Autorità n. 26818 del 25 ottobre 2017, caso C12119 – Engineering Ingegneria Informatica/Infogroup Informatica e Servizi Telematici, in Boll. n. 43/2017; Decisione della Commissione Europea del 19 giugno 2013, caso M.6921 – IBM Italia/UBIS.

² Cfr., tra gli altri, Provvedimento dell'Autorità n. 24851 del 27 marzo 2014, caso C11943 – ICCREA Holding/I.S.I.D.E., in Boll. n. 15/2014; Provvedimento dell'Autorità n. 23925 del 27 settembre 2012, caso C11772 – Accenture Sub/Octagon Research Solution, in Boll. n. 39/12.

³ Cfr. i casi: M.7458 – IBM/INF Business of Deutsche Lufthansa; M.9205 – IBM/Red Hat; M.6921 – IBM Italia/UBIS; M.6237 – Computer Sciences Corporation/Isoft Group; M.6127 – Atos Origin/Siemens It Solutions & Services; M.5666 – Xerox/Affiliated Computer Services; M.5301 – CAP Gemini/BAS; M.2946 – IBM/PWC Consulting.

10. Tali segmenti sono a loro volta ulteriormente suddivisibili in gruppi di servizi e sono caratterizzati da un'elevata frammentazione e sostituibilità dal lato dell'offerta, anche in considerazione del fatto che i fornitori di Servizi IT offrono generalmente una gamma più o meno ampia di prestazioni diverse in pacchetti che possono interessare tutti o alcuni dei segmenti sopraelencati. Nel caso di specie, poi, una ulteriore segmentazione del mercato può essere svolta in ragione delle caratteristiche del settore di destinazione, ovvero quello assicurativo.

11. Sulla base delle informazioni fornite, per quanto concerne il settore di destinazione, il gruppo CVC limita la propria offerta commerciale ai mercati riconducibili all'*IT management*, al *software maintenance*, all'*hardware maintenance*, nei quali risulta operativo anche il Gruppo Target, solo rispetto alla componente *software*, il quale è altresì presente nei segmenti afferenti al *business management* e allo sviluppo e integrazione dei *software*.

12. In particolare, nell'ambito del complessivo mercato dei Servizi IT, secondo quanto comunicato dalle Parti, il Gruppo Target fa registrare una quota di mercato pari a circa il [1-5%], mentre CVC pari a circa lo [inferiore all'1%]. Quanto poi ai relativi segmenti in cui si articola il mercato in commento, secondo quanto riportato dalle Parti, CVC fa registrare, nel segmento *IT management* una quota pari a circa lo [inferiore all'1%] e nei segmenti del *software maintenance* e dell'*hardware maintenance* una quota complessiva pari a circa lo [inferiore all'1%]. Per quanto riguarda il Gruppo Target, secondo quanto riportato dalle Parti, lo stesso fa registrare nel segmento dell'*IT management* una quota pari allo [inferiore all'1%] e pari a circa il [5-10%] nel segmento del *software maintenance*. Quanto, infine, ai restanti segmenti in cui opera solo il Gruppo Acquirente, ovvero, quelli relativi al *business management* e allo sviluppo e integrazione *software*, le quote fatte registrare dalla medesima sono rispettivamente pari a circa il [1-5%] e a circa il [10-15%].

13. Volendo poi ulteriormente segmentare il mercato di riferimento in ragione dei servizi specificamente indirizzati al *settore assicurativo*, nel quale risulta, secondo quanto riportato dalle Parti, operativo solo il Gruppo Target, quest'ultimo fa registrare una quota di mercato pari a circa il [25-30%].

14. Dal punto di vista geografico, infine, si ritiene di lasciare aperta la definizione del mercato e, in particolare, se tale mercato sia nazionale o più ampio, in quanto in entrambe le configurazioni non si avrebbero effetti pregiudizievoli per la concorrenza.

Effetti dell'operazione

15. Sulla base delle informazioni prodotte in sede di notifica, nell'ambito dell'*Information Technology*, nel 2020, a livello nazionale il Gruppo Target fa registrare una quota di mercato pari a circa il [1-5%], mentre il Gruppo Acquirente pari a circa lo [inferiore all'1%]. Pertanto, a seguito dell'operazione, la quota della Parte Acquirente, pur incrementandosi, sarà comunque marginale in valore, attestandosi su di un valore percentuale pari a circa il [1-5%] e non andrà ad alterare gli assetti del mercato.

16. Anche per ciò che concerne poi i segmenti in cui le Parti risultano entrambe operative, ovvero quello dell'*IT management* e del *software maintenance*, a seguito dell'operazione le quote cumulate detenute dalla Parte Acquirente negli stessi, saranno pari, nell'ordine a circa lo [inferiore all'1%] e al [5-10%] e, pertanto, pur subendo un incremento in valore, non appaiono idonee ad alterare gli equilibri concorrenziali di mercato. Pertanto, anche nei summenzionati mercati, ove si registra una

sovrapposizione tra le Parti, l'operazione, nel consentire un consolidamento in valore della quota detenuta dal Gruppo Acquirente, non altererà gli attuali assetti di mercato.

17. Analoghe considerazioni sono altresì valevoli per l'ulteriore segmento dei Servizi IT specificamente indirizzati al settore assicurativo, nel quale risulta operativo solo il Gruppo Target e ove, a seguito dell'operazione, si trasferirà in capo a CVC l'intera quota detenuta da quest'ultima, pari a circa il [25-30%]. Pertanto, l'operazione notificata non appare idonea a produrre effetti anticoncorrenziali, allorché determina la sostituzione di un operatore e pertanto non altera gli attuali assetti di mercato.

18. Quanto poi al contesto competitivo, va considerato che, dalle informazioni fornite dalle Parti, per ciò che concerne il più ampio mercato dei Servizi IT, nello stesso operano numerosi e qualificati concorrenti con quote di mercato superiori a quelle detenute dalle stesse Parti, quali ad esempio, Accenture S.p.A., IBM, Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

19. Per ciò che riguarda poi, il mercato dei Servizi IT destinati al settore assicurativo, dalle informazioni fornite dalle Parti, sono presenti numerosi e qualificati concorrenti, sia pur con quote di mercato inferiori rispetto a quelle del Gruppo Target, quali Guidewire Software Inc. e Accenture Plc.

20. In conclusione, in considerazione delle quote di mercato detenute dalle Parti interessate, dalla marginale sovrapposizione dell'ambito di attività delle Parti, della presenza di importanti concorrenti, l'operazione in esame non appare suscettibile di modificare in maniera sostanziale la struttura e le dinamiche competitive dei mercati interessati.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non comporta, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante nel mercato dei servizi ICT, e sue possibili ulteriori delimitazioni, tale da eliminare o ridurre in modo sostanziale e durevole la concorrenza;

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate e al Ministro dello Sviluppo Economico.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

AS1833 - ELENCO DEI SOGGETTI ABILITATI ALLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA

Roma, 28 gennaio 2021

Ministro dello Sviluppo Economico

In data 11 gennaio 2021 è pervenuta all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito, Autorità) copia dello Schema di regolamento recante criteri, modalità e requisiti per l'iscrizione nell'elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica ai sensi dell'art. 1, commi da 80 a 82 della legge 4 agosto 2017 n. 124, ai fini dell'espressione delle valutazioni di competenza di questa Autorità, come previsto dall'art. 1, comma 81 della medesima legge.

Lo Schema di regolamento istituisce l'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica ai clienti finali (Elenco venditori), definendo i requisiti che devono possedere i venditori di energia elettrica per esservi ammessi, nonché le modalità di iscrizione e le condizioni di permanenza, in applicazione dell'art. 1, commi da 80 a 82 della legge 4 agosto 2017 n. 124.

In primo luogo, l'Autorità intende esprimere il proprio apprezzamento per l'istituzione dell'Elenco che, nel prevedere dei requisiti minimi in capo ai soggetti che possono esercitare l'attività di vendita al dettaglio di energia elettrica, risulta funzionale, come peraltro previsto dalla legge, a garantire la stabilità e la certezza del mercato dell'energia elettrica. L'istituzione dell'Elenco venditori rappresenta un imprescindibile tassello per il completamento del processo di liberalizzazione della vendita di energia elettrica, che dovrà compiersi con la totale abolizione, a partire dal 1° gennaio 2022, del cd. regime di maggior tutela¹ e, conseguentemente, con la completa eliminazione di qualsiasi forma di regolazione delle condizioni economiche di offerta del servizio.

Dando seguito a quanto disposto dal comma 81bis dell'art. 1 della citata legge n. 124/2017, lo Schema individua, tra l'altro, le condizioni alle quali l'irrogazione di una sanzione da parte dell'Autorità per le violazioni poste in essere nell'attività di vendita di energia elettrica costituiscono causa di esclusione dei venditori dall'Elenco, nonché le procedure per l'accertamento di quest'ultima. In particolare, ai sensi dell'art. 9, comma 3, dello schema di decreto, i provvedimenti di accertamento che rilevano ai predetti fini devono essere definitivi e non più impugnabili; inoltre, ai sensi della lettera b) del medesimo comma, affinché l'Autorità sia tenuta a darne segnalazione al

¹ Art. 1, comma 60, legge 4 agosto 2017 n. 124.

Ministero ai fini dell'esclusione dall'Elenco, è necessario che le violazioni siano reiterate². Infine, secondo quanto previsto dal comma 4, lettera b), del medesimo art. 9 non sono oggetto di segnalazione le violazioni per le quali l'Autorità ha concesso la riduzione o la non applicazione della sanzione in attuazione dei programmi di clemenza di cui all'art. 15 comma 2-*bis* della legge 10 ottobre 1990, n. 287.

L'Autorità ritiene che il complesso di regole così delineato definisca delle condizioni e delle procedure ragionevoli ed efficaci per dar corso alla previsione di legge secondo la quale la permanenza nell'Elenco venditori, e dunque la stessa possibilità di operare nel mercato, deve essere valutata anche tenendo conto delle violazioni eventualmente poste in essere nell'attività di vendita dell'energia elettrica accertate e sanzionate dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Il quadro disegnato dallo schema di regolamento, infatti, appare idoneo a svolgere una funzione di deterrenza rispetto alla violazione delle norme alla cui tutela è preposta l'Autorità, assicurando per questa via un più corretto funzionamento del mercato liberalizzato.

Con riferimento alle previsioni dello Schema di regolamento non direttamente concernenti le conseguenze dei propri provvedimenti, l'Autorità ritiene necessario soffermarsi sugli effetti degli eventuali inadempimenti dei venditori al pagamento delle fatture di trasporto. La regolarità di pagamento delle fatture di trasporto è uno dei requisiti di natura finanziaria del venditore di cui all'art. 5 dello Schema, la carenza del quale costituisce causa di esclusione dall'Elenco ai sensi dell'art. 9, comma 2, lettere c) e d). Ai sensi del successivo comma 6 dell'art. 9, tuttavia, non si procede all'esclusione dall'Elenco del venditore inadempiente qualora risulti che la mancata regolarità dei pagamenti non sia a lui imputabile, tenuto anche conto della regolazione vigente stabilita da ARERA.

Come noto, le fatture di distribuzione sono composte, per una parte consistente, dai cd. oneri generali di sistema, il cui pagamento rappresenta una obbligazione propria dei soli clienti finali, come ormai pacificamente acquisito in seguito a ripetuti pronunciamenti dei giudici amministrativi³. Rispetto agli oneri di sistema, quindi, il ruolo svolto dal venditore consiste unicamente nella riscossione degli stessi nei confronti dei clienti finali al fine di versarli al distributore. In caso di morosità del cliente finale, pertanto, pretendere che il venditore paghi comunque per intero la fattura (e, dunque, tutti gli oneri di sistema, inclusi quelli non incassati) al distributore, significa costringerlo a farsi carico di una obbligazione altrui.

L'Autorità ha già in passato stigmatizzato⁴ le previsioni attraverso le quali è stata impropriamente fatta gravare sui soli venditori la responsabilità ultima del pagamento dell'intero ammontare degli oneri di sistema. La vendita di energia elettrica a clienti finali, infatti, è un mercato libero, sul quale operano imprese in concorrenza tra loro: l'imposizione di oneri impropri ai venditori può, pertanto, distorcere la competizione, a danno dei consumatori finali; in particolare, considerato che tutti i distributori sono integrati a valle nella vendita, ogni loro azione volta a far valere le conseguenze di

² La reiterazione è individuata secondo i criteri definiti dall'art. 8*bis* della legge 24 novembre 1981 n. 689, che fa riferimento a violazioni della stessa indole reiterate nell'arco di un quinquennio.

³ Cfr., *ex multis*, Consiglio di Stato, sent. 5619/2017 e 5620/2017 del 30 novembre 2017.

⁴ Si veda la segnalazione AS1397 - ONERI GENERALI DI SISTEMA PER IL SETTORE ELETTRICO del 21 luglio 2017, Boll. n. 28/2017.

tale responsabilità impropria va a danno di soggetti che sono anche loro concorrenti diretti sul mercato a valle.

Ciò posto, lo Schema di regolamento interviene sulla materia della imputazione di responsabilità per il pagamento degli oneri di sistema in un contesto istituzionale che non contempla l'unbundling proprietario tra distribuzione e vendita, nonostante le controindicazioni dell'integrazione verticale già evidenziate anche in altre occasioni dall'Autorità⁵, e nel quale, allo stato, non sono state accolte le istanze avanzate sia dall'Autorità⁶ che dal regolatore di settore ARERA⁷ per uno spostamento quantomeno parziale degli oneri di sistema dalla bolletta elettrica alla fiscalità generale.

In assenza di tali correttivi, l'Autorità apprezza che lo Schema di regolamento si preoccupi, con la previsione di cui al comma 6 dell'art. 9, di garantire che un eventuale inadempimento nel pagamento della fattura di trasporto non costituisca causa di esclusione dall'Elenco qualora si verifichi che esso non è imputabile al venditore.

Tuttavia, al fine di garantire la proporzionalità della misura, che incide su un mercato liberalizzato quale quello della vendita, è necessario che la grave sanzione dell'esclusione dall'Elenco sia limitata solo ai casi di accertato inadempimento da parte del venditore ad una obbligazione propria, per cui l'Autorità ritiene che la contemplata verifica di imputabilità debba essere più compiutamente declinata, prevedendo espressamente un pieno contraddittorio volto a valutare, in concreto e soggettivamente, l'effettiva incidenza dell'insoluto sul fatturato del venditore inadempiente, senza ricorrere a valutazioni di carattere generale o a stime forfettarie inadatte a individuare la reale misura della morosità dei suoi clienti finali.

L'Autorità auspica, ai fini di uno sviluppo concorrenziale del mercato, che le predette considerazioni vengano accolte nella versione definitiva del provvedimento in commento.

Il presente parere sarà pubblicato sul Bollettino di cui all'articolo 26 della legge n. 287/1990.

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

⁵ Ad esempio, per le distorsioni che l'integrazione verticale ha generato sul mercato della vendita a causa del fatto che in Italia le tutele di prezzo sono state assicurate attribuendo ai soli venditori integrati nella distribuzione la possibilità di offrire il servizio di tutela (cfr. AS1646 LIBERALIZZAZIONE MERCATI DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS, 4 febbraio 2020, boll. n. 7/2020).

⁶ Cfr. AS1397, cit.

⁷ Cfr. ad esempio del. 136/2020/I/COM del 23 aprile 2020, "Segnalazione dell'autorità di regolazione per energia reti e ambiente a parlamento e governo in merito alle misure a sostegno degli investimenti e a tutela delle utenze finali del servizio di gestione integrata dei rifiuti, urbani e assimilati, e del servizio idrico integrato e dei clienti finali di energia elettrica e gas naturale, in conseguenza dell'emergenza epidemiologica da covid-19".

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

IP357 - RBM ASSICURAZIONE SALUTE-PREVIMEDICAL/VARIE CONDOTTE

Provvedimento n. 30134

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 aprile 2022;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

VISTO 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 propria delibera n. 29769 del 13 luglio 2021, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dalle società Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A. (di seguito, anche "ISP RBM" o "La Compagnia") e da Previmedical - Servizi per la sanità integrativa S.p.A. (di seguito, anche "Previmedical" o "Il Provider") nell'offerta di servizi assicurativi, consistente in condotte e omissioni volte a ostacolare l'esercizio dei diritti derivanti dal rapporto contrattuale;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Con provvedimento n. 29769 del 13 luglio 2021 l'Autorità, ad esito del procedimento istruttorio PS11828, ha deliberato, ai sensi degli artt. 20, 24 e 25, comma 1, lett. d), del Codice del Consumo, la scorrettezza della descritta pratica commerciale, accertando che i professionisti hanno frapposto ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, rendendo onerosa e defaticante la fruizione delle prestazioni assicurative. Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha vietato la continuazione della pratica commerciale scorretta.

Con la suddetta delibera, è stato altresì disposto che i professionisti comunicassero all'Autorità le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida entro il termine di 90 giorni dalla notifica della stessa, avvenuta in data 30 luglio 2021.

2. In data 28 ottobre 2021, ISP RBM ha prodotto una relazione di ottemperanza, nella quale ha evidenziato come, a seguito dell'adozione del provvedimento di scorrettezza, abbia proseguito spontaneamente nell'implementazione delle 27 iniziative descritte negli impegni presentati nel corso del procedimento PS11828 e rigettati dall'Autorità¹. Inoltre, il professionista ha fatto presente di voler attuare ulteriori 7 misure volte a superare i residui profili di criticità oggetto di censura nell'ambito del provvedimento². Infine, ISP RBM ha illustrato le specifiche attività svolte nei confronti degli assicurati che avevano trasmesso segnalazioni all'Autorità dopo l'adozione del provvedimento finale.

3. Il 3 gennaio 2022 è pervenuta la relazione di ottemperanza di Previmedical³ che prevede, anzitutto, un *set* di misure funzionale alla realizzazione delle iniziative prospettate da ISP RBM, che necessariamente richiedono il coinvolgimento del Provider.

In aggiunta, Previmedical ha inteso adottare misure autonome, tra cui un'attività di disamina delle casistiche di reclamo⁴.

¹ Le misure proposte riguardano: 1) l'internalizzazione dei sinistri complessi; 2) la predisposizione di un programma aziendale di formazione specifica con riguardo alla normativa a tutela del consumatore; 3) il rafforzamento del monitoraggio degli indicatori di *performance* (KPI) previsti nel contratto con Previmedical; 4) il rafforzamento del processo di *governance* sui nuovi prodotti; 5) la realizzazione di guide interattive *online* per aiutare l'assicurato nella presentazione delle richieste di liquidazione; 6) l'aggiornamento delle comunicazioni verso gli assicurati; 7) la revisione della procedura interna di autorizzazione di prestazioni multiple di odontoiatria e fisioterapia; 8) la modifica delle condizioni di polizza con riguardo alla necessità di produrre il certificato di pronto soccorso; 9) il monitoraggio della procedura di *call back* da parte del *call center* di Previmedical; 10) il monitoraggio dell'assistenza prestata dagli operatori del *call center*; 11) l'implementazione di un processo di riascolto delle telefonate; 12) la realizzazione di un progetto di *customer satisfaction* sulla centrale operativa; 13) la revisione del modulo per l'autorizzazione delle prese in carico e monitoraggio sulle autorizzazioni concesse e successivamente ritirate; 14) modifiche e miglioramenti alla documentazione contrattuale; 15) interventi sull'elenco delle strutture sanitarie in convenzione; 16) interventi sulle modalità di selezione della struttura sanitaria da parte dell'assicurato; 17) inserimento in tutti i contratti della tempistica massima di liquidazione dei sinistri; 18) rafforzamento del monitoraggio sui tempi medi di liquidazione dei sinistri e implementazione di un sistema di controllo dei pagamenti; 19) riferimenti nella documentazione contrattuale all'attività svolta dall'*equipe* di consulenza medica; 20) istituzione di un'*equipe* medica di ISP RBM per i sinistri internalizzati e previsione di un secondo livello di controllo in caso di respingimento della richiesta; 21) istituzione di commissioni di natura tecnico-consulativa; 22) specifici interventi volti a individuare più efficacemente le doglianze degli assicurati e le problematiche all'origine dei reclami; 23) la condivisione sistematica con le funzioni competenti delle problematiche emerse dai reclami; 24) il miglioramento del riscontro alle comunicazioni dell'assicurato; 25) l'estensione della durata del *Voucher Salute*; 26) l'estensione delle garanzie sugli interventi eseguiti con tecniche mediche innovative; 27) la copertura degli interventi ricostruttivi post-interventi demolitivi di natura oncologica.

² Le misure aggiuntive sono: A) programma di *customer advocacy*; B) formazione degli operatori del *call center* di Previmedical; C) revisione/aggiornamento delle anagrafiche dei professionisti in convenzione all'interno del *network*; D) misurazione dei KPI per singolo Fondo/Azienda; E) eliminazione della facoltà di ritiro del *Voucher Salute* da parte di Previmedical; F) sistema di assistenza evoluto (*c.d. Smart Form*); G) verifica della qualità dei dati forniti da Previmedical.

³ Per la formalizzazione della relazione il professionista ha voluto attendere la discussione dell'istanza cautelare relativa al provvedimento di scorrettezza PS11828, avvenuta il 1° dicembre 2021. Il successivo 6 dicembre ha chiesto di essere sentito in audizione, che si è tenuta in data 20 dicembre 2021.

⁴ Le misure proposte riguardano: 1) la realizzazione di un progetto di *customer satisfaction*; 2) il miglioramento dell'accesso alle strutture sanitarie/professionisti sanitari; 3) interventi sulle modalità di selezione della struttura sanitaria/professionista da parte dell'assicurato; 4) rafforzamento del monitoraggio sui tempi medi di liquidazione dei sinistri e implementazione di un sistema di controllo dei pagamenti; 5) miglioramento del riscontro alle comunicazioni dell'assicurato; 6) formazione degli operatori di *call center*; 7) revisione/aggiornamento delle anagrafiche dei professionisti operanti; 8) introduzione di un sistema di assistenza evoluto; 9) revisione del processo di annullamento di un *Voucher* autorizzativo su iniziativa di operatori di Previmedical; 10) modifica delle condizioni di polizza con riguardo alla necessità di produrre il certificato di pronto soccorso e alla necessità di integrazioni documentali; 11) estensione automatica, in vigenza contrattuale, della durata del *Voucher*; 12) implementazione del sistema di monitoraggio in punto di prassi applicative dei contratti e di loro condizioni e caratteristiche.

4. In data 18 febbraio 2022, ISP RBM e Previmedical hanno prodotto un aggiornamento delle relazioni di ottemperanza, in riscontro alla comunicazione del 20 gennaio 2022, con la quale l’Autorità ha chiesto ai professionisti di fornire informazioni circa lo stato di implementazione delle misure prospettate come “*ancora in corso*” nelle originarie relazioni di ottemperanza.

5. Il successivo 21 febbraio è pervenuto il riscontro di IVASS alla richiesta dell’Autorità di fornire informazioni in merito ai reclami ricevuti dall’Istituto dopo la notifica del provvedimento di scorrettezza. IVASS ha fatto presente che, nel periodo luglio 2021-gennaio 2022, ha ricevuto un numero di reclami significativamente maggiore rispetto all’analogo periodo dell’anno precedente. I reclami continuano a riguardare il rispetto della tempistica nella gestione dei *voucher* Mètasalute e la rettifica/aggiornamento/revoca dei *voucher* già concessi, la scarsa qualità dell’assistenza prestata dal *call center*, le reiterate richieste all’assicurato di integrazione documentale, la discrezionalità della consulenza medica nella valutazione delle patologie/diagnosi.

6. Dopo il termine di 90 giorni dalla notifica del citato provvedimento n. 29769 del 13 luglio 2021, sono pervenute anche all’Autorità numerose segnalazioni di consumatori che hanno evidenziato la persistenza di rilevanti criticità nelle modalità di prestazione dei servizi assicurativi da parte dei professionisti.

7. Dalla lettura dei reclami si evincono le difficoltà incontrate dai consumatori nel relazionarsi con i professionisti per la fruizione delle prestazioni previste nelle condizioni di polizza. In molti casi le indicate difficoltà sono state riscontrate da aderenti al fondo sanitario Mètasalute, ovvero il fondo di assistenza sanitaria integrativa per i lavoratori dell’industria metalmeccanica⁵.

In via esemplificativa, un consumatore⁶ ha lamentato: “*sono nuovamente a denunciare quello che ormai sembra diventato a tutti gli effetti un metodo per la compagnia assicurativa Rbm Salute-Previmedical: mi riferisco al respingimento delle richieste di rimborso sulla base di motivazioni non chiare e pretestuose, quando non del tutto infondate. L’effetto che si crea per l’utente è, nella migliore delle ipotesi, uno stucchevole allungamento dei tempi di ricezione del rimborso causato dalla richiesta di reperimento di ulteriore documentazione; oppure, specie in caso di importi non elevati, la rinuncia a portare avanti un interminabile e possibilmente infruttuoso dialogo con la compagnia, passando per un call center che ti dà ragione ma che non possiamo fare nulla, dipende dal liquidatore o per reclami scritti a cui nessuno risponde*”. Il segnalante ha proseguito riferendo del respingimento di una specifica richiesta di rimborso “*che pure era stato accordato senza problemi non più tardi di 6 mesi fa per una pratica identica in tutto e per tutto*” e concludendo ha affermato: “*una volta formalizzata e perfino reiterata una linea interpretativa non è accettabile un dietrofront a 360 gradi. Che credibilità può avere una compagnia che detta e ufficializza un modus operandi salvo poi smentire sé stessa a distanza di 6 mesi? E, soprattutto, che strumenti ha un utente per fronteggiare questa arbitrarietà di giudizio*”. Dopo circa un mese i professionisti hanno rivalutato la pratica di rimborso, disponendo la liquidazione delle somme richieste dal consumatore.

⁵ Cfr. prot. 87298 del 22 novembre 2021 e prot. 92146 del 13 dicembre 2021.

⁶ Cfr. prot. 95825 del 28 dicembre 2021 integrata con prot. 15806 del 28 gennaio 2022.

Il respingimento di domande di rimborso che in precedenza, a parità di condizioni, venivano accolte dai professionisti senza formulare eccezioni, costituisce una problematica ricorrente nei reclami dei consumatori⁷.

8. Alcuni assicurati Mètasalute hanno appreso che la prestazione richiesta e autorizzata non era in convenzione e che, pertanto, poteva essere erogata soltanto a pagamento, una volta recatisi presso la struttura sanitaria. Un consumatore ha effettuato comunque la prestazione pagando 220 euro di cui ha chiesto il rimborso spiegando l'accaduto, ma la richiesta è stata respinta⁸.

Con riferimento alla polizza Mètasalute i reclami pervenuti riguardano anche il mero invio di dispositivi medici rientranti in copertura. Al riguardo, a fronte del sollecito di un consumatore motivato dal mancato ricevimento di Kit intolleranze e Kit allergie richiesti negli anni 2020 e 2021, ISP RBM, con comunicazione del 2 novembre 2021, ha rappresentato quanto segue: *“le sue richieste...[...].sono state verificate e risultano tutte prese in carico. La consegna avverrà con la prossima spedizione programmata, la cui data attualmente non è ancora nota. Siamo spiacenti per l’attesa”*. Nel febbraio 2022, il consumatore ha chiesto nuovamente di poter ricevere i kit nel più breve tempo possibile e ISP RBM, con comunicazione dell’8 marzo 2022, ha invitato l’assistito *“ad attendere i tempi tecnici di lavorazione previsti”*⁹.

9. Numerosi reclami pervenuti concernono respingimenti di richieste con motivazioni pretestuose o non coerenti con la documentazione fornita dagli assicurati¹⁰. Tale circostanza è descritta, ad esempio, nel reclamo di un consumatore¹¹ al quale viene comunicato che la fisioterapia è rimborsabile solo se è eseguita da medico chirurgo, da fisioterapista con diploma o presso strutture con direttore sanitario, non considerando che la prestazione veniva erogata da una struttura ospedaliera. Ad altro segnalante è stata opposta una *“finalità estetica”* relativamente a una richiesta di visita dermatologica a seguito di epiluminescenza che aveva evidenziato nei atipici in paziente con familiarità per il melanoma¹². Dopo la presentazione di tale reclamo anche a IVASS, la prestazione è stata autorizzata.

In molti casi il respingimento della pratica è stato motivato dai professionisti con la mancata indicazione di una patologia che, tuttavia, risultava dalla documentazione prodotta dall’assistito¹³. Un assicurato con indicazione della patologia nella prescrizione medica ha ricevuto l’autorizzazione alla prestazione presso una struttura convenzionata, ma un diniego di rimborso per la stessa prestazione eseguita in struttura non convenzionata; allora il consumatore ha concluso: *“se la prescrizione con patologia dichiarata è valida per un voucher in struttura convenzionata, allora*

⁷ Cfr. prot. 82368 del 2 novembre 2021 integrata con prott. 91687 e 92435, rispettivamente, del 10 e 14 dicembre 2021, prot. 92945 del 15 dicembre 2021, prot. 12497 del 14 gennaio 2022 integrata con prott. 14888 e 15219, rispettivamente, del 25 e 26 gennaio 2022, prot. 19079 del 10 febbraio 2022, prot. 19868 del 14 febbraio 2022, prot. 21465 del 21 febbraio 2022, prot. 22996 del 25 febbraio 2022, prot. 24786 del 4 marzo 2022, prot. 25717 del 10 marzo 2022.

⁸ Cfr. prot. 91030 del 7 dicembre 2021 e prot. 95675 del 27 dicembre 2021.

⁹ Cfr. prot. 23291 del 28 febbraio 2022 integrata con prot. 25474 del 9 marzo 2022.

¹⁰ Cfr. prot. 21073 del 18 febbraio 2022 integrata con prot. 21878 del 22 febbraio 2022, prot. 29547 del 25 marzo 2022, prot. 33513 dell’11 aprile 2022.

¹¹ Cfr. prot. 11319 dell’11 gennaio 2022.

¹² Cfr. prot. prot. 95039 del 22 dicembre 2021 integrata con prott. 95150 e 20316, rispettivamente, del 23 dicembre 2021 e del 16 febbraio 2022.

¹³ Cfr. prot. 82720 del 2 novembre 2021, prot. 26883 del 16 marzo 2022, prot. 29273 del 24 marzo 2022, prot. 29524 del 25 marzo 2022, prot. 29752 del 28 marzo 2022, prot. 32405 del 6 aprile 2022.

deve essere valida anche per richiedere il rimborso della medesima prestazione eseguita in struttura non convenzionata!”¹⁴.

10. Dalle segnalazioni emergono anche reiterate e non giustificate richieste di integrazione documentale formulate dai professionisti che hanno avuto l’effetto di ostacolare la fruizione delle prestazioni assicurative¹⁵.

In via esemplificativa, si cita il caso di un assicurato¹⁶ che ha presentato una domanda volta all’ottenimento della indennità per trisomia 21 - sindrome di *down* di cui è affetto il proprio figlio. All’utente è stato richiesto di integrare la domanda con documentazione relativa a prestazione di diversa natura, nello specifico *“autocertificazione per richiesta di prestazioni sociali”*¹⁷. Un altro consumatore ha riferito che i professionisti, ritenendo carente la documentazione a supporto di una richiesta di rimborso relativa a un intervento chirurgico, in prima battuta avevano richiesto la scomposizione dei costi della fattura già presentata, poi hanno rappresentato la necessità di acquisire gli esami radiografici effettuati prima e dopo l’intervento, infine hanno respinto la pratica perché la prestazione non è stata fruita in assistenza diretta¹⁸. In altri casi, nella richiesta di integrazione è stato richiesto di produrre il certificato di pronto soccorso¹⁹, nonostante la prassi e le linee guida liquidative abbiano previsto, a partire dall’1° novembre 2021, la possibilità per l’assicurato di presentare un certificato equipollente.

Altre richieste di integrazione pratica sono state formulate benché la documentazione fosse già in possesso dei professionisti²⁰.

11. Ulteriori reclami concernono difficoltà di contattare l’assistenza clienti e/o la scarsa efficacia della stessa. Un segnalante che ha dovuto procedere al pagamento dell’importo di 1.205,00 euro per un ciclo di chemioterapia, nonostante lo stesso fosse stato preventivamente approvato dalla centrale operativa di Previmedical, ha lamentato che *“a nulla sono valse gli innumerevoli tentativi telefonici con la centrale operativa di Previmedical (peraltro, si rileva che ogni volta è un’impresa cercare di parlare con gli operatori telefonici ai quali occorre spiegare ogni volta la vicenda sin dall’inizio) per cercare di chiarire il motivo per cui la scrivente dovesse effettuare il pagamento”*²¹. In un reclamo relativo a una richiesta di rimborso per spese odontoiatriche, un consumatore ha rappresentato: *“Tra il 7 e il 14 gennaio ho cercato più volte di parlare con un’operatrice utilizzando l’opzione di chiamata, senza alcun esito. Il 17 gennaio ho scritto alla centrale operativa chiedendo informazioni, il 18 gennaio prendono in carico la richiesta ma nessuno mi contatta. Il 28 gennaio*

¹⁴ Cfr. prot. 26019 dell’11 marzo 2022 integrata con prot. 29385 del 25 marzo 2022.

¹⁵ Cfr. prot. 92512 del 14 dicembre 2021, prot. 23652 del 1° marzo 2022 integrata con prot. 27591 del 17 marzo 2022, prot. 31118 del 31 marzo 2022.

¹⁶ Cfr. prot. 31305 del 1° aprile 2022.

¹⁷ Il segnalante evidenzia che l’indennità per sindrome di *down* è prevista alla lettera G.4 del piano base della copertura Metasalute secondo cui *“In caso di diagnosi di Trisomia 21 (Sindrome di Down) nei primi 3 anni di vita del neonato, la presente garanzia prevede l’erogazione di un’indennità pari a 1.000,00 euro per anno/neonato”*, mentre le prestazioni sociali sono disciplinate alla lettera H delle condizioni contrattuali.

¹⁸ Cfr. prot. 29748 del 28 marzo 2022.

¹⁹ Cfr. prot. 14688 del 24 gennaio 2022, prot. 15603 del 27 gennaio 2022.

²⁰ Cfr. prot. 20918 del 17 febbraio 2022, prot. 22797 del 25 febbraio 2022, prot. 23086 del 28 febbraio 2022, prot. 25757 del 10 marzo 2022, prot. 26034 dell’11 marzo 2022, prot. 27012 del 16 marzo 2022.

²¹ Cfr. prot. 27258 del 17 marzo 2022 integrata con prot. 27724 del 18 marzo 2022.

*trasmetto la documentazione che ritengo idonea. Il 16 febbraio scrivo rappresentando l'inerzia e che ho trasmesso i documenti. Il 17 febbraio comunicano che manca la domanda di rimborso sottoscritta dal medico, segnalo immediatamente che è presente nel portale web. Il 18 febbraio comunicano che la mia segnalazione è stata presa in carico. Il 22 febbraio chiamo il call center, l'operatrice non sa dirmi cosa manchi, di attendere una settimana che sollecitano la struttura. Attendo invano e il 4 marzo sollecito una risposta; rispondono che hanno sollecitato la struttura. Sto ancora attendendo”²². Un altro assicurato, che in data 28 marzo 2022 ha contattato il call center a seguito della mancata autorizzazione di una visita specialistica ha riferito: “Inizio subito a richiamare il call center chiedendo spiegazioni, mezz'ora di telefonate in cui l'operatore di turno è approssimativo e mi dice di richiamare perché il sistema è lento, oppure si blocca e non sa il motivo. In data 29 marzo richiamo più volte il call center e i vari operatori continuano in varie telefonate a trovare tutte scuse diverse 1. ah il sistema non funziona, si blocca; 2. Il medico non è in convenzione, anzi no, la struttura non è in convenzione; 3. La struttura è in convenzione, ma strano che il sistema non va avanti nel processo di richiesta...In una delle ultime telefonate l'operatore...[...].di Previmedical, dopo 32 minuti di chiamata e di attese in cui parla con Supervisor, mi dice facciamo così, le inserisco la richiesta manualmente e poi le rimando la mail e...**E MI ATTACCA!** Richiamo più volte il call center ma non riesco a sentire il disco, la connessione non funziona e cade spesso la linea senza sentire nulla. Finalmente riesco a parlare con un nuovo operatore chiedendo di parlare con ...[...].perché era “caduta la linea”, e...[...].mi dice che non può passarmi lo stesso operatore di prima, che loro sono centinaia e chi capita capita...Allora rispiego tutto ad...[...]., che mi dice altre balle su balle, ed intanto altri 29 minuti di chiamata...sono rimasta che...[...].ha inserito una segnalazione con cui un suo Supervisore poi mi contatterà. Non si può sapere entro quanto...[...]. Alla fine l'assicurato ha commentato: “Il giorno della visita si avvicina ed io non so se potrò farla in forma diretta come sempre oppure no...**DURANTE LA PANDEMIA PREVIMEDICAL HA INCASSATO BEI SOLDINI...**[...].senza che noi assistiti abbiamo richiesto visite e rimborsi...[...].e ora che si ripensa a fare qualche visita di controllo e prevenzione sanitaria, **PREVIMEDICAL fa ostruzionismo e dilata tempistiche di risposta in modo vergognoso**”²³.*

12. Dagli elementi raccolti in atti emerge la sostanziale reiterazione, da parte dei professionisti, della pratica scorretta accertata nel citato provvedimento del 13 luglio 2021.

Le denunce pervenute successivamente alla chiusura del procedimento PS11828, infatti, dimostrano difficoltà di accedere ai servizi prestati dai professionisti, respingimenti di richieste con motivazioni pretestuose o non coerenti con la documentazione fornita dagli assicurati, reiterate e non giustificate richieste di integrazione documentale, difficoltà di contattare l'assistenza clienti e/o scarsa efficacia della stessa. Inoltre, il numero di segnalazioni pervenute all'Autorità è aumentato significativamente a partire dal mese di gennaio 2022.

Ne deriva che le articolate iniziative prospettate dai professionisti in ottemperanza al provvedimento, alcune delle quali peraltro ancora non implementate, non hanno prodotto gli effetti attesi in termini di miglioramento del servizio.

²² Cfr. prot. 28408 del 22 marzo 2022.

²³ Cfr. prot. 30376 del 29 marzo 2022.

Ciò risulta anche dal riscontro del 21 febbraio 2022 fornito da IVASS alla richiesta di collaborazione dell'Autorità, nel quale l'Istituto ha fatto presente che il numero di reclami ricevuti nel periodo luglio 2021-gennaio 2022 è cresciuto in maniera significativa rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente e che i reclami vertono sui profili esaminati nel provvedimento n. 29769 del 13 luglio 2021.

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

RITENUTO, pertanto, che i fatti descritti potrebbero integrare una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 29769 del 13 luglio 2021, ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare alle società Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A. e Previmedical - Servizi per la sanità integrativa S.p.A. la violazione di cui all'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 29769 del 13 luglio 2021;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo;

c) che il responsabile del procedimento è il dott. Massimo D'Abaldo;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione C della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti delle suindicate società, ovvero da persone da esse 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'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede a Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A. e Previmedical - Servizi per la sanità integrativa S.p.A. di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

PS11888 - BLUENERGY GROUP-OFFERTE COMMERCIALI

Provvedimento n. 30136

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 aprile 2022;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

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

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

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

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

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

II. LA PRATICA COMMERCIALE

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

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

- b) modalità di comunicazione delle modifiche unilaterali delle condizioni economiche contrattuali, anche mediante avviso in bolletta, anziché con separata comunicazione;
- c) assenza di specificazioni circa l'esistenza di eventuali limiti e/o condizioni di applicabilità dei *bonus* e/o sconti previsti nell'ambito delle offerte commerciali proposte dal professionista.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

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

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

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

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

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

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

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

10. In data 1° febbraio 2022 sono stati richiesti i pareri ai sensi dell'art. 27, comma 1-*bis*, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni, all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni⁷ (di seguito anche AGCOM) e all'ARERA⁸ - la quale ha richiesto in data 10 febbraio 2022 una proroga di 45 giorni del termine per il rilascio del proprio parere, che è stata

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

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

³ Prot. 73594/2021.

⁴ Prot. 76122-76123/2021.

⁵ Prot. n. 93193-93194/2021.

⁶ Prot. n. 16401/2022.

⁷ Prot. n. 16656/2022.

⁸ Prot. n. 16665/2022.

accolta limitatamente a un periodo di 30 giorni. I pareri sono pervenuti rispettivamente in data 3 marzo 2022⁹ e 30 marzo 2022¹⁰.

2) *Le evidenze acquisite*

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

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

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

13. In primo luogo, nel caso delle offerte per la fornitura di gas naturale - come ad esempio nell'offerta "*Deciso Casa Green*" commercializzata già nel 2020¹³- gli oneri di commercializzazione non venivano indicati e quantificati, bensì riferiti meramente alle componenti "*CCR, QTint, QTPSV e quota fissa della QVD, stabilite nel TIVG e aggiornate periodicamente da ARERA*" per il mercato tutelato (enfasi aggiunta).

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

⁹ Prot. n. 24258/2022.

¹⁰ Prot. n. 30871/2022.

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

¹² Prot. 65349/2021.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La Spesa per materia energia comprende:

- la componente energia, per i valori sopra riportati (con l'aggiunta delle perdite di rete ex TIV e TIS; FO: 0.10959 €/kWh; F1: 0.11650 €/kWh; F23: 0.10618 €/kWh);
- la componente PCV, come stabilita nel TIV e pubblicata e aggiornata periodicamente dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it/it/dati/condec.htm);
- un corrispettivo per la commercializzazione al dettaglio, pari a 0.015 €/kWh;
- un corrispettivo a remunerazione degli oneri di gestione delle operazioni sul mercato all'ingrosso, pari a 19,20 €/anno per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata, applicato limitatamente ai primi 4,5 kW di potenza contrattualmente impegnata;
- i corrispettivi a copertura dei costi per il servizio di dispacciamento di cui alla delibera ARERA 111/06 e ss.mm.ii., applicati anche alle perdite di rete;
- la componente di dispacciamento a restituzione del differenziale relativo all'attività di commercializzazione (DISPa);
- un onere di Gestione Tecnico-Amministrativa pari a 17,52 €/anno.

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

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

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

15. Analogamente per la fornitura di gas naturale, - come evidenziato nella Figura 2 seguente - le CTE relative alle offerte proposte dal professionista nel 2021¹⁷, prevedevano “*le componenti CCR, QTint, QTPSV e QVD (quest’ultima solo quota fissa), come stabilite nel TIVG e pubblicate e aggiornate periodicamente dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it/it/dati/condec.htm)*” (enfasi aggiunta).

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

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

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

BLUENERGY

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

Relax

casa

OFFERTA
GAS

+ SCONTO di 45 €

+ SCONTO 10% dal 13° mese

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

Relax casa

Prezzo componente energia

0,3418 €/Smc

+SCONTO 1 € per ogni bolletta on-line

+SCONTO 1 € per ogni bolletta domiciliata

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

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

<p>La Spesa per materia gas naturale comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> la componente energia, per il valore sopra riportato, fisso e immutabile fino al 30/9/2022 (riferito ad un gas naturale con PCS-Potere Calorifico Superiore pari a 0,038520 GJ/Smc, pertanto da adeguare in diretta proporzione ai valori di PCS approvati dall'ARERA); un contributo per acquisto all'ingrosso pari a 0,035 €/Smc; un canone fisso a carico del cliente pari a 84,68 €/anno; le componenti CCR, QT_{max}, QT_{SSV} e QVD (quest'ultima solo quota fissa), come stabilite nel TIVG e pubblicate e aggiornate periodicamente dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it/it/dati/conddec.html); un corrispettivo per la commercializzazione al dettaglio, pari a 0,010 €/Smc; un onere di Gestione Tecnico-Amministrativa pari a 17,52 €/anno. 	<p>In sede di fatturazione, taluni corrispettivi e componenti di cui sopra verranno applicati ai volumi con riferimento al potere calorifico superiore convenzionale "P" (PCS) relativo all'impianto di distribuzione cui è connesso il PDR (Punto di Riconsegna), secondo le disposizioni del TIVG. I volumi di gas naturale prelevati ai gruppi di misura non dotati di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard verranno adeguati mediante l'applicazione del coefficiente di correzione dei volumi misurati per il gas "C", secondo le disposizioni del TIVG.</p> <p>Il Cliente dichiara di essere stato informato degli effetti del passaggio al mercato libero e che tra le offerte commerciali di Blueenergy sono comprese le offerte PLACET a prezzo fisso e a prezzo variabile (offerte di mercato libero che prevedono condizioni contrattuali standard e una struttura a prezzo definita dall'Autorità). Con riferimento a ciò, il Cliente dichiara di</p>
---	--

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

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

Figura 3 – Estratto delle CTE offerta “Dinamico Casa”

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

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

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

20. Al contempo, per quanto concerne le offerte promosse attraverso il sito societario - quali ad esempio l’offerta denominata *Jump* - come si evince dalle Figure 4 e 5 seguenti¹⁹, il materiale pubblicitario risultava connotato da un’evidente omissività delle informazioni di carattere economico veicolate ai consumatori, in quanto, con riferimento alla spesa per la fornitura di energia,

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

veniva riportato solo il costo della materia energia (pari, ad esempio, a 0,304 euro/Smc per il gas), senza alcuna menzione dei corrispettivi previsti per la commercializzazione, quali il “*canone fisso*” annuo, “*le componenti CCR, QTint, QTPSV e QVD*”, il “*corrispettivo per la commercializzazione al dettaglio*” l’“*onere di Gestione Tecnico-Amministrativa*”.

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

OFFERTA GAS

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

Prezzo componente energia
0,304 €/Smc**

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

Denominazione offerta: Jump GVBC00721L

I VANTAGGI DI JUMP

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

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

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

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

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

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

TARIFFA LUCE JUMP

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

Monoraria
0,0848 €/kWh

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

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

Denominazione offerta:
Jump monoraria EVTCH0721L / Jump Bioraria bioraria EVTCH0721L

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

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

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

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

Arrivano i Summer Days dell’energia.

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

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

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

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

60€ DI BONUS*
PREZZO BLOCCATO
ZERO RINCARI IN BOLLETTA
BOLLETTA E GESTIONE ONLINE
SERVIZIO CLIENTI WEB
ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI E GAS CON EMISSIONI COMPENSATE

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

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

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

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

Clienti Domestici	2019	2020	2021
Ricavi commercializzazione Variabile	[500.000-600.000]	[700.000-800.000]	[1.300.000-1.400.000]
Corrispettivo Oneri Ingrosso	[700.000-800.000]	[2.000.000-2.500.000]	[2.000.000-2.500.000]
PCV	[3.500.000-4.000.000]	[3.500.000-4.000.000]	[2.500.000-3.000.000]
Ricavi commercializzazione Fissa	[700.000-800.000]	[1.000.000-1.500.000]	[700.000-800.000]
Oneri Gestione Amministrativa	[100.000-200.000]	[500.000-600.000]	[700.000-800.000]
	[6.000.000-6.500.000]	[8.500.000-9.000.000]	[7.500.000-8.000.000]

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

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

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

Clienti Non Domestici	2019	2020	2021
Canone giornaliero	[100.000-200.000]	[100.000-200.000]	[200.000-300.000]
Contributo Acquisto Ingrosso	0	0	[100.000-200.000]
CCR	[400.000-500.000]	[400.000-500.000]	[300.000-400.000]
QVD Fisso	[600.000-700.000]	[700.000-800.000]	[400.000-500.000]
QVD Variabile	[100.000-200.000]	[100.000-200.000]	[100.000-200.000]
Oneri Gestione Amministrativa	[10.000-20.000]	[70.000-80.000]	[50.000-60.000]
Totale Non Domestici Gas	[1.000.000-1.500.000]	[1.500.000-2.000.000]	[1.000.000-1.500.000]

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

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

25. Al riguardo, si richiama la denuncia di un consumatore, il quale già nell’ottobre 2019, sottoscriveva un contratto per l’offerta denominata *Dinamico Luce Casa*, nel quale era prevista la

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

comunicazione da parte di Bluenergy delle variazioni economiche contrattuali unilaterali anche con avviso in bolletta²³.

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

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

27. Tuttavia, nessuno dei messaggi promozionali prodotti dal professionista riportava le informazioni circa la limitazione connessa all'ottenimento dei predetti *bonus*, riguardante specificamente la previsione di uno storno degli stessi *bonus* già fruiti in caso di recesso prima dei 12 mesi di fornitura. Tale informazione veniva, infatti fornita soltanto presso i punti vendita o nella documentazione contrattuale (CTE), dove si precisava che “il cliente maturerà il pieno diritto ad usufruire di tali sconti solo al termine dei 12 mesi di somministrazione; pertanto, in caso di cessazione del contratto durante il periodo di 12 mesi dalla decorrenza della fornitura, per recesso del cliente per cambio fornitore, il cliente dovrà restituire gli importi di tali sconti nella misura eventualmente già fruita in bolletta”²⁵.

3) Le argomentazioni difensive del professionista

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

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

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

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

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

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

Condotta sub a)

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

31. Bluenergy ha sottolineato che, laddove *“in generale i corrispettivi di commercializzazione costituiscono una componente di prezzo che afferisce alle attività di gestione commerciale dei clienti”*, e come tali *“vengono riconosciuti in tariffa anche per il servizio di maggiore tutela energia elettrica e per il servizio di tutela gas dove, rispettivamente, si prevedono la componente PCV e QVD (in quota fissa, ossia dovuta a prescindere dai consumi effettuati dal cliente, e in quota variabile, ossia dovuta in base ai consumi effettuati dal cliente)”*, nel mercato libero, il fornitore *“può avere costi di gestione del cliente differenti da quelli medi propri della tariffa del servizio di tutela”*, di conseguenza *“è frequente che nel libero mercato vengano previsti corrispettivi di commercializzazione definiti liberamente nell'importo dal fornitore”*.

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

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

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

35. Quanto al materiale pubblicitario, il professionista ha sottolineato che *“la maggior parte del materiale promozionale esaminato dall'Autorità non presenta claim incentrati sul prezzo”* e anche laddove viene pubblicizzato il prezzo dell'energia - come nella pagina del sito internet della Società relativa all'offerta *Jump* citata nella comunicazione di avvio - *“vi è un invito a leggere tutti gli altri dettagli dell'offerta per conoscerla nella sua completezza”*. In generale, pertanto, secondo il professionista, la circostanza che nel materiale pubblicitario sia rappresentata la sussistenza di uno

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

sconto nell'ambito dell'offerta, *“non può ritenersi di per sé ingannevole e/o omissivo, in quanto la comunicazione promozionale non è incentrata sul prezzo”*²⁸.

Condotta sub b)

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

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

Condotta sub c)

38. Per quanto concerne le presunte carenze informative in merito alle limitazioni e condizioni di applicazione dei *bonus* e/o sconti previsti dalle offerte commerciali oggetto di promozione, Bluenergy ha sottolineato, in primo luogo, che alcuni dei messaggi pubblicitari diffusi nel periodo considerato *“riguardano offerte che erano dedicate alle convenzioni”* e che, pertanto, contengono sconti incondizionati; inoltre, *“le informazioni su limiti e condizioni di bonus e/o sconti – ove applicabili – sono state puntualmente e dettagliatamente fornite nelle CTE”*³¹.

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

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

Condotta sub a)

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

²⁸ Cfr. memoria conclusiva, cit..

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

³⁰ Cfr. memoria conclusiva, cit..

³¹ Cfr. memoria conclusiva, cit..

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

BLUENERGY
Cresci sostenibile

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

Jump casa

OFFERTA LUCE

✓ **SCONTO di 45,00 €**
per permanenza in fornitura almeno 9 mesi
oltre alle agevolazioni L. 234/21

L'offerta che ti permette di avere un prezzo della materia energia sempre allineato al mercato
in funzione dell'andamento della Borsa Elettrica (PUN)
Sottoscrivibile fino al 16/2/2022

✓ **SCONTO 1 €** per ogni bolletta on-line
✓ **SCONTO 1 €** per ogni bolletta domiciliata

Le condizioni e i termini di cui alle presenti Condizioni Tecniche Economiche (CTE) prevalgono sulle previsioni di cui alle Condizioni Generali di Contratto (CGC), ove discordanti

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

La Spesa per materia energia comprende le seguenti componenti definite da Bluenergy:

- la **componente energia** avente il valore assunto mensilmente dall'indice PUN (Prezzo Unico Nazionale dell'energia elettrica) che, relativamente al mese di **Dicembre 2021**, è pari a: **Opzione bioraria: 0,360909 €/kWh** nella Fascia F1 (dalle 8:00 alle 19:00 dal Lun al Ven, esclusi festivi) e **0,285352 €/kWh** nella fascia F23 (dalle 19:00 alle 8:00 dal Lun al Ven, Sab, Dom e festivi) + uno spread di **0,005510 €/kWh**;
- **Opzione monoraria: 0,309928 €/kWh** nella Fascia F0 (stesso prezzo per tutte le ore, tutti i giorni) + uno spread di **0,005510 €/kWh**;
- l'indice PUN (consultabile sul sito www.mercatoelettrico.org), variabile mensilmente, è il prezzo di acquisto che si forma quotidianamente sulla borsa dell'energia elettrica italiana ed è calcolato come media aritmetica delle quotazioni orarie del PUN, consultative nel mese di prelievo, nel corso degli ultimi 12 mesi ha raggiunto il valore massimo di **0,360909 €/kWh** per la fascia F1 (Novembre 2021), **0,229335 €/kWh** per la fascia F23 (Ottobre 2021) e **0,309928 €/kWh** per la fascia F0 (Novembre 2021); i valori storici del PUN sono altresì consultabili sul sito www.bluenergygroup.it;
- i **costi per la commercializzazione al dettaglio**, relativa alle attività di gestione commerciale dei clienti, pari a **0,027 €/kWh** (quota variabile) e **96,00 €/punto di prelievo/anno** (quota fissa);
- i **corrispettivi a copertura dei costi per il servizio di dispacciamento** di cui alla Delibera dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) 111/00 e ss.mm.ii., determinati ed aggiornati da ARERA e da TERNA con periodicità variabile, attualmente per il trimestre Gennaio-Marzo 2022 pari al valore complessivo di **0,015183 €/kWh**;
- il **corrispettivo mercato capacità** di cui al TIV (Testo Integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza, Allegato A alla Delibera ARERA 491/2020/R/ee), comma 34 bis, determinato e aggiornato da ARERA con periodicità trimestrale, attualmente pari al valore di **0,010867 €/kWh**, **0,010046 €/kWh** e **0,003482 €/kWh** rispettivamente per i mesi di Gennaio 2022, Febbraio 2022 e Marzo 2022;
- la **componente DISPer** di cui al TIV (Allegato A alla Delibera ARERA 491/2020/R/ee), a restituzione del differenziale relativo all'attività di commercializzazione, determinata e aggiornata con periodicità variabile dall'ARERA, attualmente per il trimestre Gennaio-Marzo 2022 pari al valore di **(meno) -19,2335 €/punto di prelievo/anno**.

La Spesa per materia energia rappresenta il 81,7% della spesa annua al netto delle imposte per un cliente tipo³.

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

BLUENERGY
Cresci sostenibile

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

Jump casa

OFFERTA GAS

✓ **SCONTO di 60,00 €**
per permanenza in fornitura almeno 9 mesi
oltre alle agevolazioni L. 234/21

L'offerta che ti permette di accedere al prezzo all'ingrosso del gas,
per sfruttare i vantaggi del mercato europeo TTF
Sottoscrivibile fino al 16/2/2022

✓ **SCONTO 1 €** per ogni bolletta on-line
✓ **SCONTO 1 €** per ogni bolletta domiciliata

Le condizioni e i termini di cui alle presenti Condizioni Tecniche Economiche (CTE) prevalgono sulle previsioni di cui alle Condizioni Generali di Contratto (CGC), ove discordanti

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

La Spesa per materia gas naturale comprende le seguenti componenti definite da Bluenergy:

- la **componente energia** pari al valore assunto mensilmente dall'indice TTF month-ahead + uno spread di **0,088300 €/Smc**; l'indice TTF month-ahead, variabile mensilmente, è il prezzo per l'approvvigionamento del gas naturale all'ingrosso nei Paesi Bassi calcolato come media aritmetica delle quotazioni giornaliere riferite al mese di prelievo e pubblicate da ICIS Heron (www.icis.com); l'indice TTF month-ahead ha assunto nel mese di **Dicembre 2021** il valore di **0,884711 €/Smc** e nel corso degli ultimi 12 mesi ha raggiunto il valore massimo di **0,884711 €/Smc** a ottobre 2021; il predetto corrispettivo è riferito ad un gas naturale con Potere Calorifico Superiore (di seguito PCS) pari a **0,038520 GJ/Smc** (portanto da adeguare in diretta proporzione ai valori di PCS approvati dall'ARERA per l'impianto di distribuzione nel quale ricade la fornitura); i valori storici dell'indice TTF sono altresì consultabili sul sito www.bluenergygroup.it;
- i **costi per la commercializzazione al dettaglio**, relativa alle attività di gestione commerciale dei clienti, pari a **0,010 €/Smc** (quota variabile) e **145,00 €/punto di riconsegna/anno** (quota fissa);
- le componenti **CCR**, **QT_{urb}** e **QT_{rov}** di cui al TIVG (Testo Integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, Allegato A alla Delibera ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii.), determinate ed aggiornate con periodicità variabile, dall'ARERA, attualmente per il trimestre Gennaio-Marzo 2022 pari rispettivamente a **0,034259 €/Smc** (CCR), **0,016575 €/Smc** (QT_{urb}) e **0,004658 €/Smc** (QT_{rov}); i predetti corrispettivi sono riferiti ad un gas naturale con PCS pari a **0,038520 GJ/Smc** (portanto da adeguare in diretta proporzione ai valori di PCS approvati dall'ARERA per l'impianto di distribuzione nel quale ricade la fornitura);

La Spesa per materia gas naturale rappresenta il 78,8% della spesa annua al netto delle imposte per un cliente tipo³.

41. Tale nuovo formato del documento contrattuale prevede, oltre a “una migliore sistemazione e presentazione grafica delle condizioni economiche nel loro complesso (con la stessa evidenza grafica per il costo della componente energia e le altre voci di costo)”, l’indicazione in maniera chiara e trasparente dei costi di commercializzazione applicati dalla Società - in quota fissa e in

quota variabile - e, nel caso di applicazione di oneri definiti dal regolatore, all'indicazione del valore attuale di riferimento e della periodicità di aggiornamento da parte dell'ARERA.

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

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

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

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

STIMA COSTO MENSILE ENERGIA

- 69euro/mese

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

* La stima della spesa annua è così calcolata:

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

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

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

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

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

Per ogni mese in fornitura con Bluenergy il cliente matura il diritto ad uno sconto di 5,00 €, fino ad uno sconto massimo di 45 € per i primi 9 mesi di fornitura, che verrà erogato nel corso dei primi 3 mesi di fornitura (15 €/mese).
 In caso di cessazione del Contratto per recesso e cambio fornitore durante il periodo dei primi 9 mesi di fornitura, Bluenergy avrà diritto a stornare gli sconti già applicati in bolletta ma non ancora maturati dal cliente.
 Lo sconto è riservato ai nuovi clienti, che non siano stati forniti da Bluenergy nei 12 mesi precedenti la decorrenza della nuova fornitura.

³² Cfr. memoria conclusiva, cit..

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

Condotta sub b)

45. Per quanto concerne le modalità di comunicazione alla clientela delle modifiche contrattuali unilaterali, Bluenergy ha informato l’Autorità di aver aggiornato il documento contenente le Condizioni Generali di Contratto, introducendo una nuova formulazione dell’art. 12.2 che prevede l’invio di una comunicazione, entro la scadenza delle CTE, a mezzo posta (ordinaria o elettronica) distinta dalla bolletta³⁴. Nel nuovo documento contrattuale è previsto, infatti, che “*entro la scadenza indicata nelle Condizioni Economiche, Bluenergy avrà facoltà di proporre al Cliente per iscritto delle nuove Condizioni Economiche, sia a mezzo posta ordinaria, a mezzo e-mail, (solo se il cliente ha fornito l’indirizzo di posta elettronica per ricevere le comunicazioni relative al contratto di fornitura)*”.

Condotta sub c)

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

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

Misure di ristoro

48. Bluenergy ha infine adottato spontaneamente alcune misure di ristoro economico dei clienti che in qualche modo possono essere risultati condizionati dalle condotte sopra descritte, ovvero quei clienti “*ai quali sono stati applicati dal 2019 i corrispettivi QVD, CCR e PCV senza indicarne il valore unitario se non mediante il rinvio alle relative deliberazioni dell’ARERA, nonché per quelli che abbiano sottoscritto offerte che prevedessero la corresponsione di bonus, la cui indicazione nel materiale promozionale, secondo l’approccio della Comunicazione, non riportava specificazioni sufficienti circa limiti e/o condizioni di applicabilità del bonus stesso.*”

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

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

³⁵ Cfr. memoria conclusiva, cit..

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

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

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

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

52. Con comunicazione giunta il 3 marzo 2022³⁷, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere le pratiche commerciali a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

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

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

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

55. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore energetico, in data 1° febbraio 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità di regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lett. a), del D. Lgs. n. 21/2014³⁸.

³⁶ Prot. 16656/2022.

³⁷ Prot. 24258/2022.

³⁸ Prot. 16665/2022.

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

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

57. ARERA quindi ha precisato che “*ai fini della valutazione delle condotte poste in essere dal Professionista nel periodo oggetto del procedimento (dal 2019 fino a tutto il 2021), rilevano le disposizioni contenute sia nel testo del Codice di condotta commerciale di cui all’Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/COM vigente fino al 30 giugno 2021 sia nel testo del Codice di condotta commerciale vigente dal 1° luglio 2021, come modificato e integrato dalle deliberazioni 426/2020/R/COM e 97/2021/R/COM*”. Si tratta del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali” – di cui all’allegato A alla Delibera 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM – avente lo scopo di tutelare tutti i clienti finali (inclusi i quelli non domestici di piccole dimensioni) nella fase di promozione, offerta e stipula di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale nel mercato libero e prevenire condotte pregiudizievoli da parte dei venditori imponendo loro specifici obblighi di informazione e trasparenza verso i contraenti/utenti. Tale Delibera è stata modificata dalla successiva delibera 426/2020/R/COM del 27 ottobre 2020, le cui previsioni sono entrate in vigore a partire dal 1° luglio 2021 (ad eccezione delle innovazioni in materia di variazioni unilaterali ed evoluzioni automatiche di cui agli articoli 13 e 14 che sono efficaci a partire dal 1° ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 9 marzo 2021, 97/2021/R/COM).

Il Codice di Condotta commerciale

58. Con riguardo alla regolazione di settore interessata, l’ARERA ha estesamente richiamato le previsioni del “*Codice di Condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali*”⁴⁰, che rappresenta una specificazione settoriale della normativa generale in tema di tutela dei consumatori, adottato con l’obiettivo generale di prevenire condotte pregiudizievoli per i clienti finali (inclusi i clienti non domestici di piccole dimensioni) nel momento in cui ricevono offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero.

59. Gli obblighi in capo ai venditori riguardano la fase precontrattuale e specifici aspetti della fase contrattuale, nell’ambito del rapporto che intercorre tra le parti in seguito alla stipula del contratto. Il Codice di Condotta commerciale, di cui si richiamano di seguito, in estrema sintesi le principali disposizioni, prevede che i venditori forniscano in modo trasparente, completo e non discriminatorio le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottino ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte.

³⁹ Prot. 30871/2022.

⁴⁰ Cfr. all’allegato A della deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM come modificato ed integrato dalla deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/COM (di seguito: 426/2020/R/COM), le cui previsioni sono entrate in vigore a partire dal 1° luglio 2021 (ad eccezione delle innovazioni in materia di variazioni unilaterali ed evoluzioni automatiche di cui agli artt. 13 e 14, efficaci a partire dall’1° ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 97/2021/R/COM).

Il nuovo testo (vigente dal 1° luglio 2021)

60. Il nuovo testo del Codice di Condotta commerciale introduce, a partire dal 1° luglio 2021, una revisione dei criteri di comunicazione dei prezzi di fornitura, di cui all'art. 5, prevedendo l'obbligo per i venditori di indicare i corrispettivi dovuti dai clienti finali per la prestazione del servizio nel loro valore unitario al lordo delle perdite di rete, specificando inoltre che i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica o di gas naturale debbano essere indicati esclusivamente in €/kWh o €/Smc mentre i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati esclusivamente in €/POD/anno o €/PdR/anno, quelli in proporzione alla potenza impegnata esclusivamente in €/kW mentre quelli per eventuali prelievi di energia reattiva esclusivamente in €/kvarh.

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

62. Inoltre, dal 1° luglio 2021, il venditore assolve gli obblighi informativi preliminari alla sottoscrizione del contratto, fornendo al cliente finale, in occasione della proposta e in ogni caso prima della conclusione del contratto di fornitura, la Scheda sintetica (di cui all'Allegato 4 al nuovo testo)⁴¹.

La regolazione in materia di recesso

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

64. Da ultimo la disciplina del recesso è stata ulteriormente modificata dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, in vigore dal 26 dicembre 2021⁴², che consente, nel rispetto di precisi principi di trasparenza e per fattispecie contrattuali determinate, la richiesta di un corrispettivo in

⁴¹ La Scheda sintetica, in sostituzione della Nota informativa, è un nuovo strumento che riassume tutti gli obblighi informativi, in capo al venditore, relativi all'offerta, in formato standardizzato e comprensibile per il cliente finale, da consegnare a tutti i clienti alimentati in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno.

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

caso di recesso anticipato da un contratto di fornitura di energia elettrica (art. 7, comma 5 del decreto legislativo citato).

Considerazioni in merito alle condotte contestate al professionista

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

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

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

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

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

68. Infine, per quanto attiene alla modalità di comunicazione delle modifiche unilaterali delle condizioni economiche contrattuali, la condotta di Bluenergy sembrerebbe porsi in contrasto con la regolazione di settore. Nello specifico, secondo ARERA, dalle CGC acquisite nel corso del procedimento, *“emerge che Bluenergy comunicava la variazione delle citate condizioni anche mediante avviso in bolletta anziché con una comunicazione separata dai documenti di fatturazione”*, come invece prescritto dal comma 4 dell’art. 13 del Codice di condotta commerciale. Pertanto, *“appare evidente come il Professionista si riservasse la facoltà di comunicare le nuove condizioni*

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

economiche in vigore successivamente alla scadenza delle condizioni economiche contrattualizzate (quindi, di fatto, una variazione unilaterale rientrante nella fattispecie dell'art. 13) a mezzo email, oppure con avviso in bolletta, oppure con comunicazione nell'area web riservata ai clienti, ove attivata".

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

70. Infine, l'ARERA ha specificato che *“le disposizioni regolatorie in materia di recesso sembrerebbero disattese dal Professionista in tutte le fattispecie nelle quali lo stesso abbia previsto il recupero di corrispettivi, precedentemente scontati, in caso di recesso anticipato”*. Infatti, le disposizioni in materia di recesso⁴⁴ prevedono espressamente che il diritto di recesso, non possa essere sottoposto a penali né a spese comunque denominate e che eventuali clausole in tal senso devono considerarsi non apposte, fermo restando, per le eventuali condotte successive, la specifica previsione, ci cui all'art. 7, comma 5, introdotta con decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 in vigore dal 26 dicembre 2021, che consente, nel rispetto di precisi principi di trasparenza e per fattispecie determinate, la richiesta di un corrispettivo in caso di recesso anticipato da un contratto di fornitura di energia.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

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

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

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

l'attività di verifica delle condotte esaminate è stata svolta dall'Autorità con riferimento all'intero mercato dei servizi energetici.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

86. La circostanza in base alla quale i consumatori venivano informati delle modifiche unilaterali del contratto nelle forme non idonee a renderli adeguatamente edotti dei maggiori oneri di fornitura, ha ulteriormente limitato la possibilità per gli stessi di valutare le nuove condizioni di offerta ed eventualmente recedere nei termini previsti senza oneri. Va specificamente osservato che si tratta di modifiche che incidono in maniera sostanziale nella declinazione del rapporto consumeristico instauratosi con l'impresa al momento della sottoscrizione dell'offerta di fornitura: il cliente, pertanto, non è stato posto nella condizione di essere adeguatamente allertato sull'eventuale rilevanza delle modifiche prospettate (per via della comunicazione indistinta assieme ai dati di fatturazione all'interno della bolletta) proprio in merito a quegli elementi (i.e. le caratteristiche economiche) che lo hanno determinato alla conclusione del contratto.

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

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

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

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

91. In conclusione, con riferimento alle condotte sopra descritte e ai menzionati profili di scorrettezza, Bluenergy ha eluso la diligenza imposta dall'articolo 20 del Codice del Consumo alle imprese del settore, con riguardo alle modalità lacunose poste in essere, al fine di informare adeguatamente e tempestivamente i propri clienti riguardo al complesso degli oneri, delle modifiche degli stessi e dei vincoli effettivamente gravanti su di essi all'esito della sottoscrizione del contratto di fornitura erogata dal Professionista. Il comportamento di Bluenergy, globalmente considerato in relazione a ciascuna delle condotte sopra enunciate, si pone altresì in contrasto con gli artt. 21 e 22 del Codice del Consumo.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

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

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

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

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

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

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

con l'attivazione dei servizi del professionista, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dallo stesso;

DELIBERA

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

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

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

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

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

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

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

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

termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS11889 - UBROKER-OFFERTE COMMERCIALI

Provvedimento n. 30137

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 aprile 2022;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

VISTO il “Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

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

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

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Ubroker S.r.l. (di seguito anche “Ubroker” o “la Società”), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La Società è attiva nella vendita di gas naturale e di energia elettrica a clienti finali nel mercato libero. In base all'ultimo documento contabile disponibile, relativo all'esercizio finanziario del 2020, la Società ha realizzato ricavi pari a quasi 43 milioni di euro¹.

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 2019², relativamente alle offerte commerciali di servizi di fornitura di energia e gas erogati dallo stesso sul mercato libero, con riferimento:

a) alla natura omissiva e alla mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni rese, in particolare nelle condizioni tecnico-economiche di fornitura (“CTE”) e nel materiale promozionale

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

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

disponibile sul proprio sito *web*, in merito all'esistenza e quantificazione delle varie componenti di costo e del prezzo dell'energia elettrica e del gas, quali il prezzo della componente energia, gli oneri di commercializzazione e gli altri oneri autonomamente determinati dall'impresa (quali le componenti "gestione del profilo elettrico", "gestione profilo gas", "ricerca e sviluppo", "dinamica" e gli "oneri amministrativi") oltre che in merito al deposito cauzionale;

- b) all'ingannevole prospettazione del sistema di sconti promessi e all'opacità e all'incompletezza della descrizione del relativo meccanismo di riconoscimento e di calcolo degli sconti stessi;
- c) al potenziale addebito al cliente subentrante o volturante di morosità pregresse ascrivibili al precedente intestatario della fornitura;
- d) alla previsione di costi ulteriori per il pagamento delle fatture con modalità diverse dalla formula SEPA DD.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

4. In base ad alcune segnalazioni dei consumatori, e all'esito di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo³ in relazione alle pratiche commerciali sopra indicate, in data 22 luglio 2021, è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS11889 per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 23, lettera p), 24, 25 e 62 del Codice del Consumo.

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

6. Il 27 luglio 2021, Ubroker ha chiesto l'accesso agli atti del fascicolo istruttorio, effettuato in pari data⁴; in esito a successiva, analoga richiesta pervenuta in data 27 dicembre 2021, la Società ha avuto accesso al medesimo fascicolo anche in data 30 dicembre 2021⁵.

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

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

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

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

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

³ Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 21 luglio 2021.

⁴ Docc. prott. nn. 61885 e 61928 del 27.7.2021.

⁵ Docc. prot. n. 95612 del 27.12.2021 e prot. n. 96438 del 30.12.2021.

12. Il 24 settembre 2021 è giunta, da parte dell'associazione di consumatori CO.DI.CI. Onlus, un'istanza di partecipazione al procedimento istruttorio, l'accoglimento della quale è stato comunicato alle Parti il successivo 5 ottobre⁶.

13. In data 11 agosto 2021, sono pervenuti da parte di Ubroker i riscontri documentati alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio, corredati da una memoria difensiva⁷.

14. Il 15 dicembre 2021 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento⁸.

15. Il 31 gennaio 2022, Ubroker ha depositato documentata memoria conclusiva⁹.

16. In data 1° febbraio 2022, sono stati richiesti i pareri ai sensi dell'art. 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni¹⁰ (di seguito anche AGCOM) e all'ARERA¹¹ - la quale ha richiesto in data 10 febbraio 2022 una proroga di 45 giorni del termine per il rilascio del proprio parere - pervenuti rispettivamente in data 3 marzo 2022¹² e 30 marzo 2022¹³.

2) *Le evidenze acquisite*

17. Dai vari elementi acquisiti nell'ambito del procedimento in oggetto – desunti dalle segnalazioni dei consumatori¹⁴, dai riscontri documentati depositati da Ubroker S.r.l.¹⁵ e da rilevazioni d'ufficio¹⁶ – emerge quanto segue.

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

18. Le risultanze di cui alla condotta *sub a)* concernono le modalità di rappresentazione e diffusione delle caratteristiche e delle condizioni economiche di fornitura di energia elettrica/gas naturale, nell'ambito della documentazione contrattuale e promozionale, in essere dal 2019 e fino al 19 novembre 2022, con riguardo specifico alle voci di costo dell'energia elettrica e del gas discrezionalmente previste ed applicate ai contraenti dalla Società di vendita (che ha fatto presente di non avvalersi del *teleselling* per la conclusione di contratti a distanza¹⁷).

⁶ Docc. prot. n. 73604 del 24.9.2021 e prott. nn. 76047 e 76049 del 5.10.2021.

⁷ Doc. prot. n. 65697 dell'11.8.2021.

⁸ Docc. prott. nn. 93209 e 93211 del 15.12.2021.

⁹ Doc. prot. n. 16270 del 31.1.2022.

¹⁰ Docc. prott. nn. 16686 e 16687 del 1.2.2022.

¹¹ Docc. prott. nn. 16688 e 16689 del 1.2.2022.

¹² Doc. prot. n. 24292 del 3.3.2022.

¹³ Doc. prot. n. 30871 del 30.3.2022.

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

¹⁵ Docc. prott. nn. 65697 dell'11.8.2021 e 79024 del 18.10.2021.

¹⁶ Cfr. verbali di acquisizione agli atti del 21.7.2021 e del 2.12.2021, dai siti web www.ubroker.it, www.scelgozero.it e www.zeroacademy.eu.

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

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

i) L'indicazione del prezzo della componente energia

20. Il Professionista promuoveva sul sito web aziendale *www.ubroker.it* le proprie offerte commerciali attraverso schede sintetiche¹⁸ che, alla data della contestazione della condotta, esprimevano unicamente il prezzo della componente energia senza menzionare l'esistenza dei restanti oneri determinati dalla società di vendita¹⁹, come visibile in Fig. 1:

Fig. 1



21. Inoltre, come desumibile dalle CTE riportate in Fig. 2, il prezzo della materia energia elettrica e gas era espresso rispettivamente come "Quotazione Energia Attiva comprensiva di Componente Dinamica sul PUN" e "Quotazione Energia Attiva comprensiva di Componente Dinamica sul Pfor,t: Pfor,t+0.096 €/Smc", con l'utilizzo di formule nelle quali non solo la predetta "Componente Dinamica" non era definita nella sua natura, ma anche i corrispettivi indicizzati al PUN (per

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

¹⁹ Cfr. verbale di acquisizione atti del 21 luglio 2021.

l'energia elettrica) e al Pfor, (per il gas) non erano quantificati neanche indicativamente, fatto salvo un mero rinvio ai siti *web* dell'ARERA e del Gestore dei Mercati Energetici ed alcuni esempi di calcolo basati sui dati dell'ultimo trimestre (Cfr. Fig. 3):

Fig. 2

CONDIZIONI TECNICO-ECONOMICHE DI FORNITURA

Offerte: DINAMICOLUCE1 - DINAMICOLUCE2
(l'offerta dinamica1) è riservata ai clienti domestici; l'offerta dinamica2 è riservata agli altri usi)

Per la somministrazione di energia elettrica sono fatturati al Cliente i corrispettivi relativi ai Servizi di Vendita di seguito esposti. La componente "energia attiva" sarà pari alla quotazione di Borsa relativa al mese di fornitura, pubblicata dal GME - Gestore Mercato Elettrico Italiano - e reperibile al seguente indirizzo web: www.mercatoelettrico.org. La componente di dispacciamento suddivisa in quota fissa e variabile è pari a quanto stabilito dalla delibera della ARERA 11/06 e 107/09 e loro modifiche. La "componente dinamica sul PUN" ha un valore fisso pari a 0,0082 €/kWh e sarà applicata al totale dei prelievi comprensivo delle perdite di rete. Alla componente "perdite di rete", definita dall'ARERA con delibera 559/2012/R/EEL e sue modifiche, sarà applicato il medesimo corrispettivo della componente di energia attiva. La componente "PCV" sarà applicata come definita dall'ARERA con delibera 156/07 e sue modifiche, in ogni caso non sarà mai inferiore al valore di competenza dell'anno 2016. La componente "oneri di commercializzazione" ha un valore fisso pari a 0,02338 €/kWh e sarà applicata al totale dei prelievi comprensivo delle perdite di rete. La componente "Gestione del profilo elettrico" ha un valore fisso e invariabile pari a 0,03195 €/kWh e sarà applicato al totale dei prelievi comprensivo delle perdite di rete.

Quotazione Energia Attiva comprensiva di Componente Dinamica sul PUN*:

F1: PUN + 0,0082	F2: PUN + 0,0082	F3: PUN + 0,0082
-------------------------	-------------------------	-------------------------

*PUN è il Prezzo Unico Nazionale e reperibile al seguente indirizzo web: mercatoelettrico.org

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

Offerte: DINAMICOGAS1 - DINAMICOGAS2 - DINAMICOGAS3
(l'offerta dinamica1) è riservata ai clienti domestici; l'offerta dinamica2 è riservata agli altri usi; l'offerta dinamica3 è riservata ai condomini ad uso domestico)

Per la somministrazione di gas naturale sono fatturati al Cliente i corrispettivi relativi ai Servizi di Vendita di seguito esposti. La componente "Quota gas naturale" sarà pari alla quotazione dell'indice Pfor,t, definito dall'ARERA con deliberazione 9 maggio 2013, 196/2013/R/gas ed è aggiornato e pubblicato dalla stessa ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambienti, ex AEEGSI) prima dell'inizio di ciascun trimestre. La componente "oneri di approvvigionamento (CCR)" è formulata come definito dall'ARERA con delibera 64/09 e sue modifiche. La "componente dinamica" ha un valore fisso pari a 0,096 €/Smc e sarà applicata al totale dei prelievi. La componente "ricerca e sviluppo" ha un valore fisso e invariabile di 0,0140 €/Smc e sarà applicato al totale dei prelievi. Gli "oneri di gradualità" sono formulati come deliberato dall'ARERA con delibera 64/09 e sue modifiche. La componente "gestione profilo gas" ha un valore fisso e invariabile pari a 0,1337 €/Smc e sarà applicato al totale dei prelievi. La componente di commercializzazione QVD suddivisa in quota fissa e quota variabile è definita dalla ARERA con delibera 64/09 e sue modifiche, in ogni caso non sarà mai inferiore al valore di competenza dell'anno 2016.

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

*Pfor,t, è reperibile al sito web: www.arera.it

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

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

Fig. 3:

Quotazione Energia Attiva comprensiva di Componente Dinamica sul PUN*:

F1: PUN + 0,0082	F2: PUN + 0,0082	F3: PUN + 0,0082
-------------------------	-------------------------	-------------------------

*PUN è il Prezzo Unico Nazionale e reperibile al seguente indirizzo web: mercatoelettrico.org

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

*Pfor,t, è reperibile al sito web: www.arera.it

Esempi di calcolo

	Energia Elettrica: esempi di calcolo €/kWh per i periodi indicati:					Gas: esempi di calcolo €/Smc per i periodi indicati:			
	F1 PUN	F2 PUN	F3 PUN	Componente Dinamica PUN	Prezzo medio pesato F1 25% - F2 25% - F3 50%	Pfor,t	Componente Dinamica Pfor,t	Prezzo medio	
mar-21	0,06262	0,06771	0,05437	0,0082	0,06797	giu-21	0,176650	0,096000	0,272650
feb-21	0,06662	0,06271	0,04540	0,0082	0,06323	mag-21	0,176650	0,096000	0,272650
gen-21	0,07392	0,06379	0,05155	0,0082	0,06840	apr-21	0,176650	0,096000	0,272650

ii) L'informativa specifica sugli oneri di commercializzazione

22. Sulla base della documentazione acquisita, relativa al periodo 2020-2021²⁰, nella documentazione contrattuale delle offerte commerciali denominate *Dinamicoluce* e *Dinamicogas*²¹, erano previsti gli **oneri di commercializzazione**, di entità imprecisata, indicati con gli acronimi **PCV** e **QVD**, rispettivamente per le forniture di energia elettrica e gas naturale, *quantificati in misura fissa*, per la cui determinazione le Condizioni Tecnico Economiche -CTE- rinviavano alle delibere ARERA, cui si sommarono ulteriori *oneri di commercializzazione, quantificati in misura variabile* (enfasi aggiunta).

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

- per la luce, **“La componente “PCV” sarà applicata come definita dall’ARERA con delibera 156/07 e sue modifiche, in ogni caso non sarà mai inferiore al valore di competenza dell’anno 2016. La componente “oneri di commercializzazione” “ha un valore fisso pari a 0.02338 €/kWh e sarà applicata al totale dei prelievi comprensivo delle perdite di rete”** (enfasi aggiunta);
- per il gas, **“La componente di commercializzazione QVD suddivisa in quota fissa e quota variabile è definita dalla ARERA con delibera 64/09 e sue modifiche, in ogni caso non sarà mai inferiore al valore di competenza dell’anno 2016. La componente CPR è formulata come definito dall’ARERA con delibera 64/09 e sue modifiche. (...). La componente “oneri di commercializzazione” “ha un valore fisso e invariabile pari a 0.0651 €/smc e sarà applicata al totale dei prelievi”** (enfasi aggiunta).

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

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

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

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

²¹ Cfr. versione acquisita in data 21 luglio 2021.

Fig. 4

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

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

25. Sulla base degli elementi acquisiti a seguito di richiesta di informazioni²², risulta che la Società ha addebitato agli utenti i richiamati oneri, nel periodo dal 2019 a tutto il primo semestre del 2021, per i seguenti importi*:

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

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

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

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

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

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

26. Su richiesta degli Uffici, Ubroker ha presentato un prospetto di riconciliazione contabile tra i predetti oneri e i costi ad essi correlati²³, dal quale sono emersi “*costi non allocati*”, sempre nell’arco temporale dal 2019 a tutto il primo semestre del 2021, per complessivi [4.000.000-5.000.000] euro per l’energia elettrica e [2.000.000-2.500.000] euro per il gas.

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

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

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

²³ Cfr. comunicazione dell’11 ottobre 2021, prot. n. 77301.

Fig. 5



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

Fig. 6



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

²⁴ Cfr. verbale di acquisizione atti del 21 luglio 2021.

piattaforma *web* sulla quale erano resi disponibili materiali multimediali ed era possibile seguire i *webinar* programmati)²⁵.

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

Fig. 7

SCONTI MENSILI, FINO ALL'AZZERAMENTO DELLE BOLLETTE!					
SCONTO VOLUME				SCONTO GRUPPO D'ACQUISTO	
ENERGIA ELETTRICA		GAS NATURALE		Pari al 4% kWh (sola energia attiva)/smc mensili	
consumi mensili kWh	sconto su quota energia	consumi mensili Smc	sconto su quota gas	SCONTO ZERO - Invita i tuoi amici	
Tutti fino a 1.500	5%	Tutti fino a 150	5%	Consulta il Regolamento ZERO	
da 1.501 a 3.000	8%	da 151 a 500	8%	COMPENSAZIONE VALORE ENERGIA	
da 3.001 a 6.000	11%	da 501 a 1.000	11%		
da 6.001 a 20.000	14%	da 1.001 a 2.000	14%	1° Bimestre	2° Bimestre
Oltre i 20.000	17%	oltre i 2.001	17%	Energia Elettrica	40%
				Gas Naturale	30%
					20%
					15%
					sconto sulla sola energia attiva
					sconto su quota gas

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

33. Le tipologie di sconto “*Sconto volume*”, “*Sconto Gruppo d’Acquisto*” e “*Sconto Zero*” *Invita i tuoi amici* (con il relativo “*Regolamento ZERO*”) erano e sono tutt’ora inserite anche sul sito *web* <https://scelgozero.it/>, corredate da una sintetica descrizione e dall’invito a contattare la Società per ulteriori informazioni (cliccando sull’icona “*scopri di più*”) riguardo alle condizioni di applicabilità degli sconti medesimi, anche in termini di durata e cumulabilità degli stessi. I *claim* che attualmente promuovono lo “Sconto Zero” sono: “*Scelgozero è il primo network che ti fa accumulare sconti fino al possibile azzeramento delle tue bollette*” e “*dal 2015 oltre 20.000 bollette azzerate*” (enfasi aggiunta), come riportato in Fig. 8²⁷:

²⁵ Cfr. verbale di acquisizione atti del 21 luglio 2021.

²⁶ Cfr. verbale di acquisizione atti del 21 luglio 2021.

²⁷ Cfr. verbale di acquisizione atti del 2 dicembre 2021.

Fig. 8

ZERO

home team simulatore di sconti blog contatti

Sconti incredibili



Sconto Volume

Se i tuoi consumi aumentano aumenta anche lo sconto!

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

scopri di più

Approvato automaticamente a tutti i clienti ubroker.

Sconto Gruppo d'acquisto

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

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

scopri di più

Approvato automaticamente a tutti i clienti ubroker.



Sconto ZERO invita i tuoi amici

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

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

scopri di più

Scorri fino alla fine con i link nel regolamento ZERO.



34. In relazione agli sconti effettivamente riconosciuti e al possibile azzeramento degli importi in fattura, la Società ha prodotto un prospetto riepilogativo delle percentuali di sconto complessivamente riconosciute e uno relativo al numero di bollette dall'importo azzerato²⁸, per ogni mese da gennaio 2019 a luglio 2021, dai quali risulta che la percentuale di bollette effettivamente scontate è in media del 40% del totale delle bollette emesse nel periodo considerato e la percentuale di sconto preponderante si attesta nella fascia tra l'1% e il 20%, mentre le bollette effettivamente azzerate (poche centinaia al mese) di rado superano l'1% del totale delle bollette emesse mensilmente e interessano unicamente i clienti che svolgono a favore della società attività di procacciamento di clientela.

c) Responsabilità solidale del cliente/volturante per morosità pregresse

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

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

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

37. Con riguardo alla contestazione *sub d)*, relativa alla previsione di costi ulteriori per il pagamento delle fatture con modalità diverse dalla formula SEPA DD, l'originaria formulazione dell'art. 6 delle CGF esponeva i clienti che optassero per strumenti di pagamento alternativi all'addebito di spese non preventivabili *a priori*, prevedendo che *“Eventuali diverse modalità di pagamento rispetto alla formula SEPA DD, anche se autorizzata per iscritto dal Rivenditore, avrà un costo aggiuntivo da valutarsi caso per caso, qualora previsto dallo specifico regolamento di Banca d'Italia”*, senza indicare l'entità di tale costo aggiuntivo (enfasi aggiunta).

3) *Le argomentazioni difensive del Professionista*

38. Il Professionista ha presentato osservazioni difensive nel corso dell'istruttoria²⁹ replicando ad alcune segnalazioni e contestando i vari rilievi, con la ricorrente precisazione che alcune delle *“violazioni”* contestate nel presente procedimento avrebbero natura solo *“formale”* (quando non addirittura di mera svista), in quanto relative a clausole che, pur effettivamente presenti nella documentazione contrattuale, tuttavia non sarebbero mai state, in concreto, applicate all'utenza.

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

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

²⁹ Cfr. memorie dell'11 agosto 2021, prot. n. 65697, del 18 ottobre 2021, prot. n. 79024, e del 31 gennaio 2022, prot. n. 16270.

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

40. Il Professionista ha fatto presente che la scelta di indicare l'entità degli "oneri di commercializzazione" attraverso il rinvio alle Delibere ARERA – in assenza di un'autonoma indicazione dell'ammontare della voce di costo e la presenza di un'ulteriore voce nelle CTE del Professionista denominata, a sua volta, "oneri di commercializzazione" – sarebbe una soluzione conforme alla prassi largamente utilizzata dagli operatori del settore energetico, "*stante la libertà concessa in merito dalla regolazione agli operatori attivi sul mercato libero*"; inoltre, tale modalità di configurazione dei predetti oneri sarebbe in ogni caso da considerarsi cessata alla data del 19 novembre 2021, a seguito delle modifiche apportate alle CTE³⁰.

41. Gli altri oneri aventi un ammontare fissato a discrezione dal Professionista ("gestione del profilo elettrico/gas", "ricerca e sviluppo", "dinamica" e "oneri amministrativi") sarebbero pienamente giustificati in quanto "*componenti di costo volte a remunerare effettivi servizi svolti dal Professionista e inerenti al modello di business adottato dal medesimo*" e segnatamente³¹:

a) il corrispettivo di "*gestione profilo elettrico/gas*" concernerebbe la copertura dei costi legati alle attività di *back office* necessarie all'attivazione ed alla continuità del servizio di fornitura oggetto del contratto³²;

b) la voce di costo "*ricerca e sviluppo*" sarebbe "*legata alla copertura dei costi di ricerca e sviluppo ICT e dei costi sostenuti per servizi esterni*", essendo tali costi necessari a sviluppare ed a sostenere il modello di *business* della Società. Ubroker rappresenta di avere al proprio interno, nella sede operativa, una funzione ICT dedicata alla ricerca e sviluppo, composta da dieci persone con specifiche competenze, che "*si occupa di progettare, sviluppare e testare la piattaforma software che rappresenta il cuore operativo dell'operatività della Società in quanto è l'infrastruttura tecnologica che rende possibile anzitutto la gestione contratti, il calcolo degli sconti applicati ai clienti ed il customer care*";

c) la voce di costo denominata "*componente dinamica*" atterrebbe al modello di *business* di Ubroker in base al quale le offerte si caratterizzerebbero per un prezzo dell'energia composto dal costo all'ingrosso sommato a una remunerazione per la relativa attività svolta dalla Società (appunto la "*componente dinamica*")³³;

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

³¹ Cfr. memoria del 31 gennaio 2022, prot. n. 16270, pagg. 2-5.

³² I costi ivi afferenti possono essere così riassunti:

- "*i costi sostenuti per il personale addetto alla funzione di BackOffice che svolge attività di validazione dei dati contrattuali preliminarmente inseriti dagli addetti di vendita; inserimento degli stessi sull'ERP di fatturazione e successive alimentazioni dello stesso (aggiornamento anagrafiche per variazioni comunicate dal cliente, inserimento delle letture recepite sia dai clienti che dal Distributore Locale, sia dall'Utente del Dispacciamento); assistenza al cliente finale per la gestione dei reclami e delle richieste di informazione (sia in modalità scritta che tramite call center); gestione dei singoli contratti per tutte le attività inerenti all'attivazione e alla successiva bollettazione; gestione delle eventuali prestazioni connesse all'erogazione del servizio (richieste di voltura, disalimentazioni, cessazioni, riattivazioni, variazioni potenza, ecc.)*";

- "*i costi sostenuti per servizi esterni afferenti alle attività preliminari inerenti alla gestione delle richieste di fornitura provenienti dai nuovi clienti, e dai costi sostenuti per la fornitura di servizi di BackOffice in outsourcing*";

- "*i costi di gestione software afferenti ai canoni periodici di utilizzo del software ERP esterno (utilizzato principalmente per la gestione anagrafiche clienti, gestione della reportistica e la bollettazione), agli interventi di assistenza specifica richiesti in ambito software ed agli ammortamenti dei software capitalizzati*".

³³ Il Professionista precisa ulteriormente che "*Ubroker acquista la materia prima da propri Utenti del Dispacciamento (UDD), che le applicano: (i) il costo della materia prima indicizzata al PUN (per l'energia elettrica) e al Pfor,t (per il gas naturale); e (ii) una componente di costo aggiuntiva variabile sulle quantità acquistate (di energia elettrica e gas) ed una*

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

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

43. Inoltre, Ubroker lamenta il mancato accoglimento degli impegni proposti, dapprima per inidoneità, e poi per inammissibilità a seguito della tardiva riproposizione degli stessi, adducendo la presunta disparità di trattamento rispetto ad altri operatori del settore³⁵.

44. Ancora, l’omessa indicazione dell’ammontare del deposito cauzionale non costituirebbe una violazione, in quanto non sarebbe mai stato richiesto ad alcun cliente da parte della Società, che ha tempestivamente eliminato dalle proprie condizioni generali di fornitura qualsiasi riferimento allo stesso. In caso di accertamento, quindi, tale violazione andrebbe considerata di entità assolutamente marginale trattandosi di una dicitura erronea all’interno del contratto cui non è mai stata data attuazione, e senz’altro cessata per effetto della modifica alle CTE³⁶.

b) Il sistema di scontistica

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

46. Pertanto, ritiene ingiustificato il rilievo secondo cui la descrizione del sistema di scontistica presenta elementi di ambiguità e scarsa trasparenza rilevando che, in ogni caso, anche tale pratica

componente aggiuntiva fissa sul numero dei punti di riconsegna (solo per il gas), cosiddetta “spread passivo”. Stante tale struttura di costi inerenti alle attività nel mercato all’ingrosso, la Società ha scelto di formulare le proprie offerte applicando al cliente finale, oltre al costo della materia prima (definita dagli indici utilizzati per l’acquisto all’ingrosso) una voce aggiuntiva (ossia di “spread”) che permette alla Società di coprire la suddetta componente di costo aggiuntiva denominata “spread passivo” e generare marginalità al fine di remunerare la propria attività nel mercato libero”.

³⁴ Cfr. comunicazione dell’ 11 ottobre 2021, prot. n. 77301.

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

³⁶ Cfr. memoria del 31 gennaio 2022, prot. n. 16270, pag. 11.

sarebbe cessata dal 19 novembre 2021, a seguito delle modifiche apportate nel corso del procedimento³⁷.

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

47. La disposizione delle CGF relativa alla previsione di una responsabilità solidale del cliente volturante/subentrante per le morosità pregresse, cui questi sia estraneo, riconducibili al precedente intestatario della fornitura, sarebbe, a detta del Professionista, frutto di un refuso e non sarebbe mai stata applicata: conseguentemente, la condotta contestata non integrerebbe una pratica commerciale aggressiva, in quanto non avrebbe determinato alcun indebito condizionamento dei consumatori³⁸.

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

48. La previsione relativa all'applicazione di oneri aggiuntivi nel caso in cui il cliente avesse richiesto di effettuare il pagamento delle fatture con strumenti diversi dalla formula SEPA DD, sarebbe, altresì, frutto di un mero refuso presente nelle CGF del Professionista. La Società non avrebbe mai richiesto alcun onere aggiuntivo ai consumatori in relazione alle modalità di pagamento. La pratica, pertanto, dovrebbe ritenersi del tutto inesistente (e non solo cessata a seguito della modifica apportata alle CGF), in quanto asseritamente inidonea ad integrare una pratica aggressiva o una violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo³⁹.

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

49. Nel corso dell'istruttoria, Ubroker ha spontaneamente introdotto alcune modifiche⁴⁰ in relazione alle condotte contestate nella comunicazione di avvio del procedimento, che si indicano di seguito.

50. Il Professionista ha modificato la documentazione contrattuale (CTE e CGF disponibili anche sul proprio sito *web*), con validità decorrente dal 19 novembre 2021⁴¹, nella quale (tanto per l'energia elettrica quanto per il gas):

- ha raggruppato, nelle CTE, alcune componenti di prezzo nelle seguenti voci: “*Componente Dinamica*”, “*Costi di commercializzazione mercato libero – Quota variabile*” e “*Costi di commercializzazione mercato libero – Quota fissa*”, descrivendole sia in formato testuale sia in una tabella *ad hoc* e quantificandone l'ammontare, rispettivamente in misura variabile rispetto al consumo e in misura fissa annua;
- ha inserito, nelle CTE, una sintetica descrizione degli sconti denominati “*Sconto volume*”, “*Sconto Gruppo d'Acquisto*” e “*Compensazione Valore Energia*”, eliminando da tale documento i riferimenti alla possibilità di azzerare le bollette nonché allo “*Sconto Zero*”;
- ha inserito, nelle CTE e nelle Schede di Confrontabilità, presenti nel plico contrattuale, una tabella di dettaglio che riassume in termini percentuali la spesa per la bolletta per un cliente tipo,

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

³⁸ Cfr. memoria del 31 gennaio 2022, prot. n. 16270, pag. 14.

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

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

⁴¹ Cfr. anche verbale di acquisizione atti del 2 dicembre 2021.

riportando il peso percentuale di ogni componente di costo per la Spesa per la materia prima energia e gas, escludendo gli sconti dalle predette Schede di Confrontabilità;

- ha eliminato dalle CGF le previsioni relative al deposito cauzionale e alla possibilità di addebito di costi in relazione allo strumento di pagamento utilizzato (inserendo l'esplicita precisazione che tale possibilità è in ogni caso preclusa) e ha introdotto, nel relativo art. 12, il principio dell'irresponsabilità del volturante per le morosità pregresse ascrivibili al precedente intestatario della fornitura al quale lo stesso risulti estraneo;

- con riferimento al materiale promozionale, nella pagina del sito *web* aziendale (*www.ubroker.it*), il Professionista: *i*) ha inserito esclusivamente *claim* di tipo commerciale, che non contemplano alcuna voce di costo o sconto, salvo descrivere in termini generici l'offerta; *ii*) ha arricchito le due sezioni esplicative degli indici (PUN e Pfor) presi a riferimento per il calcolo della materia prima (luce e gas), cui i consumatori possono accedere sia direttamente dalla *homepage* del sito; *iii*) ha circoscritto le informazioni promozionali relative agli sconti, e in particolare allo "Sconto Zero", al sito *web* *www.scelgozero.it*, al quale il materiale promozionale del sito *www.ubroker.it* relativo alle offerte opera un generico rinvio attraverso il *claim* "Scopri come poter ottenere ulteriori sconti su *scelgozero.it*";

- ha riconosciuto a tutta la base clienti (domestici e microimprese) con un contratto di fornitura attivo al febbraio 2022 e che avessero sottoscritto a partire dal 2019 una offerta Dinamico Luce o Dinamico Gas, un *bonus una tantum* del valore di 2 euro⁴².

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

51. Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state poste in essere anche tramite *Internet*, il 22 aprile 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo⁴³.

52. Con comunicazione pervenuta in data 3 marzo 2022⁴⁴, 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.

Dopo aver rilevato, in generale, il progressivo incremento dell'utilizzo quotidiano di *internet* tra la popolazione italiana anche al fine di acquisti di beni e servizi, l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ha considerato che tali mezzi di comunicazione, utilizzati da Ubroker nell'offerta dei propri servizi alla clientela, "risultano idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni lette nel sito del Professionista potrebbero essere

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

⁴³ Docc. prott. nn. 16686 e 16687 del 1.2.2022.

⁴⁴ Doc. prot. n. 24292 del 3.3.2022.

indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando, in concreto la piena potenzialità promozionale delle comunicazioni su citate”.

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

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

54. Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento riguardano il settore energetico, in data 1° febbraio 2022 è stato richiesto il parere all’Autorità di regolazione per l’Energia, Reti e Ambiente, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall’art. 1, comma 6, lettera a), del D.Lgs. n. 21/2014⁴⁵.

55. Con comunicazione pervenuta in data 30 marzo 2022⁴⁶, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere svolgendo le considerazioni che si riportano in sintesi.

56. ARERA ha premesso che le pratiche commerciali qui contestate a Ubroker coinvolgono tematiche rilevanti dal punto di vista regolatorio⁴⁷ e che, nell’analisi delle stesse, le valutazioni espresse nel parere non entrano nel merito dell’eventuale violazione del Codice del Consumo bensì attengono esclusivamente a eventuali profili di non conformità rispetto alle disposizioni regolatorie ritenute maggiormente significative anche in ragione della specificità settoriale. Inoltre, in riferimento alla previsione nelle previgenti CGF di una possibile responsabilità solidale del cliente volturante/subentrante per le morosità pregresse riconducibili al precedente intestatario del contratto di fornitura, l’Autorità di regolazione *“ricorda il principio generale in base al quale eventuali debiti del cliente preesistente non possono essere imputati dal venditore al cliente richiedente la voltura o il subentro”*.

57. ARERA quindi ha precisato che *“Ai fini della valutazione delle condotte poste in essere dal Professionista nel periodo oggetto del procedimento (dal 2019 fino a tutto il 2021), rilevano le disposizioni contenute sia nel testo del Codice di condotta commerciale di cui all’Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/COM vigente fino al 30 giugno 2021 sia nel testo del Codice di condotta commerciale vigente dal 1° luglio 2021, come modificato e integrato dalle deliberazioni 426/2020/R/COM e 97/2021/R/COM”*. Si tratta del *Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali* – di cui all’allegato A alla Delibera 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM – avente lo scopo di tutelare tutti i clienti finali (inclusi i quelli non domestici di piccole dimensioni) nella fase di promozione, offerta e stipula di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale nel mercato libero e prevenire condotte pregiudizievoli da parte dei venditori imponendo loro specifici obblighi di informazione e trasparenza verso i contraenti/utenti. Tale Delibera è stata modificata dalla successiva delibera 426/2020/R/COM del 27 ottobre 2020, le cui previsioni sono entrate in vigore a partire dal 1° luglio 2021 (ad eccezione delle

⁴⁵ Docc. prott. nn. 16688 e 16689 dell’1.2.2022.

⁴⁶ Doc. prot. n. 30871 del 30.3.2022.

⁴⁷ 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”*.

innovazioni in materia di variazioni unilaterali ed evoluzioni automatiche di cui agli articoli 13 e 14 che sono efficaci a partire dal 1° ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 9 marzo 2021, 97/2021/R/COM).

Il Codice di Condotta commerciale

58. Con riguardo alla regolazione di settore interessata, l'ARERA ha estesamente richiamato le previsioni del "*Codice di Condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali*"⁴⁸, che rappresenta una specificazione settoriale della normativa generale in tema di tutela dei consumatori, adottato con l'obiettivo generale di prevenire condotte pregiudizievoli per i clienti finali (inclusi i clienti non domestici di piccole dimensioni) nel momento in cui ricevono offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero.

59. Gli obblighi in capo ai venditori riguardano la fase precontrattuale e specifici aspetti della fase contrattuale, nell'ambito del rapporto che intercorre tra le parti in seguito alla stipula del contratto. Il Codice di Condotta commerciale, di cui si richiamano di seguito, in estrema sintesi le principali disposizioni, prevede che i venditori forniscano in modo trasparente, completo e non discriminatorio le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottino ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte⁴⁹.

Il nuovo testo (vigente dal 1° luglio 2021)

60. Il nuovo testo del Codice di Condotta commerciale introduce, a partire dal 1° luglio 2021, una revisione dei criteri di comunicazione dei prezzi di fornitura, di cui all'art. 5, prevedendo l'obbligo per i venditori di indicare i corrispettivi dovuti dai clienti finali per la prestazione del servizio nel loro valore unitario al lordo delle perdite di rete, specificando inoltre che i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica o di gas naturale debbano essere indicati esclusivamente in €/kWh o €/Smc mentre i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati esclusivamente in €/POD/anno o €/PdR/anno, quelli in proporzione alla potenza impegnata esclusivamente in €/kW mentre quelli per eventuali prelievi di energia reattiva esclusivamente in €/kvarh.

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

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

⁴⁸ 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).

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

prima della conclusione del contratto di fornitura, la Scheda sintetica (di cui all'Allegato 4 al nuovo testo)⁵⁰.

Considerazioni in merito alle condotte contestate al Professionista

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

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

- l'illustrazione di alcuni corrispettivi nella documentazione contrattuale, relativamente all'ammontare, alle modalità e ai vincoli di applicazione, risulti frammentaria e poco trasparente; a titolo esemplificativo, l'Autorità di regolazione evidenzia che *i) il corrispettivo PCV per l'offerta di energia elettrica e il corrispettivo QVD per l'offerta del gas naturale non sono indicati nel loro valore unitario, come prescritto dalla regolazione, infatti il Professionista si limita a rinviare, per la definizione dell'ammontare degli stessi, a quanto stabilito dalle delibere adottate dall'ARERA; ii) i valori dei corrispettivi PCV e QVD non sembrano fissati in linea con quelli vigenti definiti dall'ARERA, in quanto, secondo le CTE, essi non saranno “mai inferiori al valore di competenza dell'anno 2016”; iii) il corrispettivo afferente agli “oneri amministrativi” viene indicato esclusivamente in €/mese, e non anche in €/anno; iv) “relativamente ai corrispettivi soggetti a indicizzazione (indicizzati al PUN per l'energia elettrica e al Pfort per il gas naturale), il Professionista non indica il valore unitario massimo raggiunto nel corso degli ultimi dodici mesi né il periodo durante il quale tale valore massimo è stato applicato, limitandosi a indicare il valore di tre mesi senza ulteriori specificazioni”;*
- la descrizione nella documentazione contrattuale di un sistema di scontistica sia incompleta e poco trasparente quanto alla effettiva entità degli sconti applicabili e alle modalità di riconoscimento degli stessi; a titolo esemplificativo, relativamente allo “Sconto volume”, riferito non al prezzo finale ma ad una delle sue componenti (la quota energia), il Professionista non indica chiaramente l'incidenza percentuale media dello sconto sul prezzo finale al netto delle imposte, mentre, relativamente allo “Sconto Zero”, non precisa l'entità dello sconto previsto all'interno del riquadro “Descrizione dello sconto e/o bonus” nella Scheda di confrontabilità;
- l'indicazione dell'entità del deposito cauzionale richiesto a garanzia al cliente finale sia omessa nella documentazione contrattuale.

⁵⁰ 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.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

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

66. È opportuno premettere che il presente procedimento è stato avviato, oltre che sulla base di alcune segnalazioni di consumatori, a seguito e nel solco di una verifica generalizzata in merito al comportamento tenuto da una serie di operatori del settore energetico in fase di promozione e diffusione delle offerte commerciali nel mercato libero della fornitura dei servizi di energia elettrica e gas naturale, in particolare sotto il profilo della completezza e trasparenza informative.

67. Anche alla luce del contesto ora delineato, le osservazioni espresse dal Professionista nelle proprie memorie, circa l'esiguo numero di segnalazioni agli atti del fascicolo (che, peraltro, assumono una precipua funzione di impulso e riscontro dell'attività istruttoria e di accertamento dell'Autorità) e l'asserito carattere solo "formale" di alcune violazioni contestate nella comunicazione di avvio – in quanto afferenti a clausole contrattuali pur inserite nelle CGF ma, di fatto, rimaste inapplicate agli utenti⁵¹ – 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"⁵².

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

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

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

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

⁵² 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).

La pratica commerciale sub a)

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

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

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

73. In secondo luogo, l'entità degli oneri di commercializzazione connessi alla fornitura dei prodotti energetici, che nel mercato libero sono fissati discrezionalmente dal venditore, rappresenta una voce di costo, anche significativa, che deve essere indicata nel suo valore unitario nelle condizioni economiche di fornitura e nei messaggi promozionali relativi alla convenienza delle offerte del Professionista, in quanto influisce in maniera rilevante sulla spesa complessiva per l'energia, soprattutto nel caso della clientela domestica.

74. In tale contesto, il mero riferimento al valore dei corrispettivi di commercializzazione fissati dall'ARERA per il mercato tutelato non costituisce un valido indicatore per i consumatori, che si trovano a dover reperire le relative delibere al fine di conoscere l'entità di tali oneri. Si osserva al riguardo che, nel mercato libero dei prodotti energetici, il corrispettivo di commercializzazione e vendita rappresenta un'importante leva competitiva che i fornitori possono utilizzare per caratterizzare le proprie offerte. Proprio a tal fine, tale onere deve essere indicato con chiarezza dal venditore sin dal primo contatto con il consumatore, in modo da consentire a quest'ultimo di effettuare una scelta di acquisto consapevole.

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

76. Pertanto, la previsione degli oneri di commercializzazione - indicati da Ubroker nelle CTE con gli acronimi PCV (Prezzo Commercializzazione Vendita) per l'energia elettrica, o QVD (Quota Vendita al Dettaglio) per il gas, senza una specifica e puntuale indicazione dell'entità degli stessi, ma semplicemente attraverso il rinvio alle "Condizioni economiche di riferimento di ARERA", rappresenta una grave carenza informativa: si tratta, infatti, di elementi economicamente rilevanti che devono essere chiaramente enucleati e resi noti agli utenti in tutte le forme di comunicazione laddove, soprattutto, l'enfasi promozionale riguarda proprio il prezzo dell'energia o talune componenti del prezzo di fornitura, generalmente quelle vantaggiose, al fine di informare correttamente il consumatore e non indurlo in errore in merito all'effettiva convenienza dell'offerta,

condizionandolo nell'assunzione di comportamenti economici che altrimenti non avrebbe scelto. A ciò, per l'energia elettrica si aggiunge la previsione di “*oneri di commercializzazione*” in proporzione al consumo, che si aggiungono alla componente *PCV*, determinando un ulteriore elemento di confusione legato alla parziale duplicazione e/o sovrapposizione di costi sostanzialmente analoghi.

77. In particolare, il rinvio alle delibere ARERA ai fini della quantificazione delle predette due ultime voci di costo previsto nelle condizioni contrattuali relative alle offerte sul mercato libero appare, altresì, idoneo ad indurre in errore il consumatore sulla *natura* di tali componenti di prezzo, ingenerando l'errata convinzione del loro carattere “predeterminato” e obbligatorio per l'utente, laddove invece tali oneri (diversamente da quegli altri effettivamente vincolati ma ivi non contestualmente definiti) possono essere stabiliti a discrezione dell'impresa e costituiscono (o dovrebbero costituire) i veri elementi di differenziazione e confronto competitivo tra le Società di vendita nel mercato libero dell'energia.

78. Analoghe valutazioni possono effettuarsi in riferimento ai menzionati oneri ulteriori, ovvero le componenti “*gestione del profilo elettrico*”, “*gestione profilo gas*”, “*ricerca e sviluppo*”, “*dinamica*” e gli “*oneri amministrativi*”, succintamente menzionati nelle CTE e sostanzialmente privi di una causale specifica e pienamente giustificata. Del resto, l'opacità di tale informazione – che non è stata fugata dalle argomentazioni difensive rese da Ubroker sul punto, nelle quali il Professionista ha correlato tali oneri a costi che dovrebbero ritenersi in buona parte già coperti dagli oneri di commercializzazione, da cui la natura sostanzialmente duplicativa degli stessi – ha permesso e comportato, come si è visto *supra*, l'acquisizione di considerevoli importi correlati a componenti di prezzo la cui specifica previsione, non supportata da una descrizione che permettesse di comprenderne appieno la correlazione con le corrispondenti voci di costo, rendeva arduo ai consumatori comprenderne e giustificarne la ragione alla luce dei servizi erogati dalla Società. Ciò tanto più in considerazione della sussistenza dei menzionati (e ingenti) “costi non allocati”, che, per coerenza, avrebbero dovuto trovare copertura nell'ambito dei costi di commercializzazione e non essere ripartiti tra le ulteriori componenti di prezzo.

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

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

81. L'onere di fornire una corretta informazione sulle varie componenti di prezzo, pertanto, risulta non essere stato assolto dal Professionista – dal 2019 e fino al 19 novembre 2021 (data di modifica delle CTE) – il quale, in luogo di individuare l'entità di tutte le voci di costo a carico del contraente, si è limitato, da un lato, a richiamare o a rinviare ad atti normativi/regolatori non agevolmente reperibili ed, altresì, aventi un contenuto tecnico non immediatamente comprensibile al consumatore medio e ad esso non direttamente destinato, quando non semplicemente a menzionare acronimi

inseriti nei predetti atti, dall'altro a ingenerare nel cliente la convinzione di una maggior convenienza dell'offerta sottoscritta attraverso la decettiva informazione sul prezzo della componente energia e sull'apparente non debenza dei costi di commercializzazione, atteso che questi ultimi sono stati in ogni caso corrisposti attraverso le predette componenti *PCV* e *QVD*, e sull'omissiva e decettiva rappresentazione degli altri oneri.

82. E proprio in vista della completa liberalizzazione di tale mercato risulta imprescindibile – a garanzia non solo dei consumatori ma anche degli stessi Professionisti del settore – che vengano assicurate agli acquirenti correttezza, trasparenza e completezza di informazioni in ordine alla variabile prezzo e, altresì, ai connotati determinanti della proposta commerciale specifica, sin dal primo contatto.

83. Come emerso dalle acquisizioni istruttorie, tale fondamentale principio – che, da tempo e reiteratamente, viene affermato anche dai giudici amministrativi⁵³ – non è stato rispettato nel caso in esame anche in ordine ad altre caratteristiche economiche dell'offerta energetica e nell'ambito dei diversi canali utilizzati per la diffusione promozionale.

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

85. A sostegno di quanto sopra osservato in merito alla fattispecie in esame, nel proprio parere l'Autorità di regolazione ha confermato come il Professionista abbia disatteso le disposizioni di carattere regolatorio in merito alle modalità di rappresentazione degli oneri connessi alle forniture di energia elettrica e gas nell'ambito della documentazione contrattuale, almeno fino alla modifica della stessa documentazione, nell'ambito della quale sono stati eliminati i profili di scorrettezza, residuando soltanto una criticità riconducibile alla non del tutto adeguata informativa sui corrispettivi soggetti a indicizzazione (il valore unitario massimo raggiunto e l'andamento negli

⁵³ Secondo i quali “il principio di chiarezza e completezza nelle comunicazioni pubblicitarie si impone fin dal primo contatto con il consumatore, con la conseguenza che il rinvio a ulteriori fonti di informazione, tra l'altro di consultazione solo eventuale, non consente di sanare ex post l'inadempimento dell'onere informativo imposto all'operatore” (Consiglio di Stato, sez. VI, 12 marzo 2020, n. 01751). E ancora “ai fini del riscontro di eventuali profili di scorrettezza delle informazioni presenti in un messaggio pubblicitario, il contenuto e le modalità di rappresentazione del prodotto vanno rapportate agli standard di chiarezza, completezza e percepibilità degli elementi rilevanti del bene oggetto di vendita, la cui conoscenza appaia indispensabile per una scelta commerciale consapevole. Al fine di evitare che i consumatori siano indotti in errore nella formulazione dell'offerta di vendita devono, quindi, essere messe in atto tutte quelle accortezze utili al predetto scopo, nella considerazione che la rappresentazione grafica e testuale dei messaggi, laddove non renda di agevole percezione talune informazioni (in quanto rese con scarsa evidenza grafica a fronte della 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 un a 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).

ultimi dodici mesi di PUN e Pfor,t sono inseriti nel plico contrattuale al di fuori delle CTE, in una sezione non immediatamente successiva alle stesse).

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

La pratica commerciale sub b)

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

88. Come desumibile dai vari *claim* enfatici inseriti nelle varie figure riportate in precedenza e dalle scarse e insufficienti indicazioni inserite nelle CTE, i potenziali clienti venivano indotti fin dal momento della visione dell’informativa promozionale delle offerte e fino all’esame del plico contrattuale a confidare nel sommarsi di sconti di natura e tipologia varia, suscettibili di determinare, attraverso un meccanismo non ben chiarito e delineato *a priori*, l’applicazione di una percentuale di sconto talmente elevata da comportare finanche l’azzeramento della bolletta. Nonostante tali sconti fossero condizionati, anche ai fini dell’eventuale cumulabilità, al rispetto di criteri e/o al conseguimento di obiettivi non chiaramente indicati fin dal momento iniziale, l’inserimento degli stessi nelle schede di confrontabilità contribuiva a ingenerare nei clienti la convinzione di un risparmio certo e automatico, attesa, questa, destinata, invece, ad essere nella maggior parte dei casi fortemente ridimensionata o del tutto delusa.

89. Ciò tanto più che, come già evidenziato in precedenza, sulla base della documentazione presentata dalla Società⁵⁴, risulta che la percentuale di bollette effettivamente scontate (da gennaio 2019 a luglio 2021) è stata inferiore alla metà delle bollette emesse. Peraltro, l’entità media dello sconto applicato risulta contenuta (tra l’1% e il 20%), mentre le bollette azzerate (circa l’1% del totale delle bollette emesse mensilmente) interessano unicamente gli utenti attivamente inseriti nel *network* creato dalla Società, che operano altresì a favore della società, quali procacciatori di clientela. Per questi ultimi, pertanto, l’abbattimento dei costi in bolletta, fino all’eventuale azzeramento, rappresenta sostanzialmente la remunerazione dell’attività prestata dagli stessi.

90. Indubbiamente, le modalità di promozione e descrizione degli sconti promessi, caratterizzate da profili di ingannevolezza e ommissività, sono risultate idonee a ingenerare nei potenziali clienti l’attesa di una forte riduzione della spesa per energia elettrica e gas, anche attraverso l’indebito

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

inserimento nelle schede di confrontabilità -ai fini della quantificazione di una stima di spesa per l'energia sul mercato libero- di sconti meramente potenziali e condizionati.

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

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

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

La pratica commerciale sub c)

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

Infatti, l’originaria formulazione dell’art. 12 delle CGF (“*Resta inteso che la parte cessionaria del Contratto (colui che è subentrato al Cliente) sarà in ogni caso obbligata in solido con il cedente nei confronti del Rivenditore in relazione a tutte le obbligazioni sorte o comunque maturate prima fino al momento di tale cessione, ancorché non ancora fatturate dal Rivenditore al Cliente*”) – nonostante le rassicurazioni fornite da Ubroker nelle proprie memorie⁵⁶ di non aver mai addebitato morosità pregresse al cliente volturante/subentrante che a queste fosse estraneo, essendo tale formulazione frutto di un mero refuso – era di per sé sufficiente a condizionare indebitamente il volturante/subentrante, essendo suscettibile di ingenerare in quest’ultimo l’errato convincimento di essere tenuto al pagamento dei predetti debiti altrui per ottenere l’attivazione della fornitura e di indurlo, quindi, alla corresponsione (ancorché in apparenza spontanea) di somme non dovute. Ciò, come ricorda anche l’ARERA nel proprio parere, contrariamente al “*principio generale in base al quale eventuali debiti del cliente preesistente non possono essere imputati dal venditore al cliente richiedente la voltura o il subentro*”.

95. Pertanto, tale pratica commerciale risulta scorretta, integrando violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, ed è da considerarsi cessata alla data del 19 novembre 2021, con

⁵⁵ Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 2 dicembre 2021.

⁵⁶ Cfr. memoria del 31 gennaio 2022, prot. n. 16270, pag. 14.

l'inserimento nell'art. 12, co. 1 delle CGF della seguente disposizione: *“In caso di voltura, il nuovo intestatario del contratto non risponderà delle obbligazioni tutte riferibili al contratto del vecchio intestatario, ivi comprese le eventuali somme insolute per il pagamento della fornitura di luce e gas e degli altri eventuali oneri antecedenti la data di voltura”*.

La condotta sub d)

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

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

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

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

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

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

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

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

103. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame: della *i*) dimensione economica del Professionista⁵⁷; *ii*) della diffusione della pratica commerciale – idonea a ledere i diritti di tutti i clienti di Ubroker e dell’entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori – nonché *iii*) del comportamento tenuto dal professionista, in merito all’adozione, nel corso dell’istruttoria, di misure correttive di alcuni profili di criticità contestati nella comunicazione di avvio del procedimento.

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

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

- la pratica commerciale *sub b*) è stata posta in essere dal 2019 ed è da considerarsi ancora in corso, stanti le residue criticità sopra rilevate;

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

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

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

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

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

⁵⁷ Ubroker ha generato ricavi per quasi 43 milioni di euro nell’anno 2020.

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

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

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

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

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

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub a)* risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto idonea, mediante prospettazione ingannevole od omissione di informazioni rilevanti in merito al prezzo e alla convenienza economica dell'offerta pubblicizzata nonché all'entità del deposito cauzionale ed altresì alle modalità/tempistiche di comunicazione di eventuali variazioni contrattuali/condizioni economiche, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal Professionista;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub b)* viola gli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto idonea, mediante prospettazione ingannevole od omissione di informazioni rilevanti in merito alle condizioni e alla convenienza del sistema di scontistica predisposto dalla Società a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal Professionista;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub c)* viola gli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea a condizionare indebitamente volturante/subentrante, essendo suscettibile di generare in quest'ultimo l'errato convincimento di essere tenuto al pagamento dei

predetti debiti altrui per ottenere l'attivazione della fornitura e di indurlo, quindi, alla corresponsione (ancorché in apparenza spontanea) di somme non dovute.

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub d)* viola l'art. 62 del Codice del Consumo, prevedendo l'addebito ingiustificato di spese per metodi di pagamento diversi dalla modalità SEPA DD.

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera a), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Ubroker S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo;

b) di irrogare alla società Ubroker S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 800.000 € (ottocentomila euro);

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

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

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

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

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

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

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

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

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

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

PS12047 - VISITEL-OFFERTE COMMERCIALI

Provvedimento n. 30138

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 euro¹.

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 2019², relativamente all'attività di promozione e vendita di servizi di fornitura di energia e gas erogati sul mercato libero, con riferimento:

¹ 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 (*cfr.* bilancio prodotto dal Professionista in data 1° febbraio 2022, all. 7 alla memoria conclusiva, doc. prot. n. 16403 del 1.2.2022).

² *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.

- a) alla mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni rese, in particolare nelle Condizioni Tecniche 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.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

4. In base ad alcune segnalazioni giunte nel 2020 e 2021³, ed alle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del *Codice del Consumo*⁴, 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 data⁵; 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 2021⁶.
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 difensiva⁷.
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 ottobre⁸.
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.

³ 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.

⁴ Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 21 luglio 2021.

⁵ Docc. prott. nn. 62722 e 62761 del 29.7.2021.

⁶ Docc. prot. n. 96162 del 29.12.2021 e prot. n. 96556 del 31.12.2021.

⁷ Doc. prot. n. 67668 del 30.8.2021.

⁸ Docc. prot. n. 73606 del 24.9.2021 e prott. nn. 76030 e 76033 del 5.10.2021.

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 Regolamento⁹.

13. Il 1° febbraio 2022, Visitel ha depositato la memoria conclusiva¹⁰.

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 Comunicazioni¹¹ (di seguito anche AGCOM) e all'ARERA¹² – 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 2022¹³ e 30 marzo 2022¹⁴.

2) *Le evidenze acquisite*

15. Dai vari elementi acquisiti nell'ambito del procedimento in oggetto – desunti dalle segnalazioni dei consumatori¹⁵, dai riscontri documentati depositati da Visitel S.r.l.¹⁶ e dalle rilevazioni d'ufficio¹⁷ – 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.

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*.

⁹ Docc. prot. nn. 93205 e 93207 del 15.12.2021.

¹⁰ Doc. prot. n. 16403 dell'1.2.2022.

¹¹ Docc. prot. nn. 16672 e 16674 dell'1.2.2022.

¹² Docc. prot. nn. 16675 e 16677 dell'1.2.2022.

¹³ Doc. prot. n. 24487 del 3.3.2022.

¹⁴ Doc. prot. n. 30871 del 30.3.2022.

¹⁵ Si vedano i già menzionati docc. prot. 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.

¹⁶ Doc. prot. n. 67668 del 30.8.2021.

¹⁷ *Cfr.* verbali di acquisizione agli atti del 21.7.2021 e del 2.12.2021, entrambi dal sito *web* www.visitel.it.

i) L'informativa sugli oneri di commercializzazione

18. Sulla base della documentazione acquisita¹⁸, nelle CTE relative ad alcune offerte di gas e luce, denominate *Home Plus*¹⁹, 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 € 0,000²⁰ 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" (indicati come "corrispettivi soggetti a variazioni definite dall'ARERA" e quantificati in € 0,000) e un corrispettivo "CVG";

Figura 1

SCHEDA DI RIEPILOGO DEI CORRISPETTIVI			
Denominazione	U.M.	Condizioni economiche di riferimento di ARERA	Indicizzazione/Variazione
Corrispettivi			
Corrispettivo per il trasporto e la gestione del contatore e oneri di sistema	quota fissa €/anno	✓	
	quota potenza €/kWh	✓	corrispettivi soggetti a variazioni definite dall'ARERA
	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, 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.

¹⁸ 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.

¹⁹ Cfr. le offerte denominate *CRSVISPUN HOME PLUS* e *CRSVISLUX HOME PLUS* (per l'energia elettrica) e *CRSVIS Natural HOME PLUS* (per il gas).

²⁰ 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.

Figura 2

SCHEDE DI RIEPILOGO DEI CORRISPETTIVI

Denominazione	U.M.	Condizioni economiche di riferimento di ARERA	Indicizzazione/Variatione
Corrispettivi	quota fissa €/anno	✓	corrispettivi soggetti a variazioni definite dall'ARERA
Corrispettivo per il trasporto e la gestione del contatore e oneri di sistema	Quota energia €/smc	✓	corrispettivi soggetti a variazioni definite dall'ARERA
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
Corrispettivo CVG	quota fissa €/anno	✓	corrispettivi soggetti a variazioni definite dall'ARERA
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 procedimento²¹, 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*

²¹ 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.

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 rese²², 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 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 informazioni²³, 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 registrata²⁴. 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 commerciale²⁵.

²² 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.

²³ 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.

²⁴ 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 xxxxxxxxxx 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*".

²⁵ 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.

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 2020²⁶.

27. Sulla base degli elementi acquisiti a seguito di richiesta di informazioni²⁷, risulta che la Società ha addebitato complessivamente a [1.000-5.000]* utenti i predetti oneri, nel periodo dal 2019 al primo semestre del 2021²⁸.

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 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).

²⁶ 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 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 omessi o forcellati, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

²⁸ 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.

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 commerciale²⁹.

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.

3) Le argomentazioni difensive del Professionista

33. Il Professionista ha presentato le proprie memorie difensive nel corso dell'istruttoria³⁰ 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 istruttoria³¹;
- 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”*

²⁹ 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.

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

³¹ Cfr. memoria del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403, pag. 3.

(in particolare, il sito *web* dell'ARERA), sarebbe una soluzione volta a semplificare la presentazione delle offerte³²;

- 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 accessibili³³;

- 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 fornitura³⁴;

- 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 consumatore³⁵;

- 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)³⁶;

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

³³ 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 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.

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

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

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

- 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 servizio di *teleselling* per conto di Visitel stessa, con il quale tuttavia in data 10 luglio 2020 è stato interrotto il rapporto³⁷, 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 successivamente³⁸;
- 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*")³⁹;
- 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 clienti⁴⁰;
- 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 disagi 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 ripensamento⁴¹;
- 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 criticità rilevate (misure che saranno descritte qui di seguito) suscettibili di porre termine alle condotte contestate⁴², 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*.

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

³⁸ 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.

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

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

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

⁴² Cfr. memoria del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403, pag. 13.

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 adottate⁴³, 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 elettrica⁴⁴ prevedono i seguenti oneri:

- 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 (volture, subentri, ecc.) sono definite nell'allegato "prestazioni" disponibile anche sul sito 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.

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

⁴⁴ Cfr. memoria del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403, all. 2.

38. Specularmente, le nuove CTE afferenti alle offerte di fornitura di gas⁴⁵ prevedono i seguenti oneri:

- un prezzo della componente gas variabile mensile (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.vitel.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.

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 ripensamento⁴⁶.

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

⁴⁵ Cfr. memoria del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403, all. 3.

⁴⁶ Cfr. memoria del 1° febbraio 2022, prot. n. 16403, all. 4.

del Cliente e altresì pubblicato sul sito web di Visitel, www.vitel.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.vitel.it

- via PEC: per settore gas: - recessigas@pec.vitel.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.

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 diritto⁴⁷.

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 totali⁴⁸.

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 Consumo⁴⁹.

45. Con comunicazione pervenuta in data 3 marzo 2022⁵⁰, 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.

Dopo aver rilevato, in generale, il carattere "*particolarmente invasivo*" del canale di vendita *teleselling*⁵¹ nonché il progressivo incremento dell'utilizzo quotidiano di *internet* tra la popolazione italiana anche al fine di acquisti di beni e servizi, l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ha considerato che tali mezzi di comunicazione, utilizzati da 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.

⁴⁷ 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*".

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

⁴⁹ Docc. prott. nn. 16672 e 16674 del 1.2.2022.

⁵⁰ Doc. prot. n. 24487 del 3.3.2022.

⁵¹ 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 influenzarne 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*".

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. 21/2014⁵².

48. Con comunicazione pervenuta in data 30 marzo 2022⁵³, 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 regolatorio⁵⁴ e che, nell'analisi delle stesse, le valutazioni espresse nel parere non entrano nel merito dell'eventuale violazione del *Codice del Consumo* bensì attengono esclusivamente a eventuali profili di non conformità rispetto alle disposizioni regolatorie ritenute maggiormente significative anche in ragione della specificità settoriale.

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”*⁵⁵, 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

⁵² Docc. prott. nn. 16675 e 16677 del 1.2.2022.

⁵³ Doc. prot. n. 30871 del 30.3.2022.

⁵⁴ 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”*.

⁵⁵ 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).

clienti finali (inclusi i clienti non domestici di piccole dimensioni) nel momento in cui ricevono offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero.

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 offerte⁵⁶.

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

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

⁵⁶ 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*.

⁵⁷ 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.

seguito: SII)⁵⁸; 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 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/anno⁵⁹;
- 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;

⁵⁸ 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.

⁵⁹ 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”*.

- 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/COM⁶⁰, 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 spese comunque denominate e che eventuali clausole in tal senso devono considerarsi non apposte*”⁶¹.

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. 210⁶², 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 perdita⁶³.

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:

⁶⁰ 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.

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

⁶² “*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*”.

⁶³ 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*”.

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 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 utenti⁶⁴ – 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”⁶⁵.

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;

⁶⁴ 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).

⁶⁵ 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).

- 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 riguardi 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 amministrativi⁶⁶ – non risulta essere stato

⁶⁶ "il principio di chiarezza e completezza nelle comunicazioni pubblicitarie si impone fin dal primo contatto con il consumatore, con la conseguenza che il rinvio a ulteriori fonti di informazione, tra l'altro di consultazione solo eventuale, non consente di sanare *ex post* l'inadempimento dell'onere informativo imposto all'operatore" (Consiglio di Stato, sez.VI, 12 marzo 2020, n. 01751). E ancora "ai fini del riscontro di eventuali profili di scorrettezza delle informazioni presenti in un messaggio pubblicitario, il contenuto e le modalità di rappresentazione del prodotto vanno rapportate agli standard di chiarezza, completezza e percepibilità degli elementi rilevanti del bene oggetto di vendita, la cui conoscenza appaia indispensabile per una scelta commerciale consapevole. Al fine di evitare che i consumatori siano indotti in errore nella formulazione dell'offerta di vendita devono, quindi, essere messe in atto tutte quelle accortezze utili al predetto scopo, nella considerazione che la rappresentazione grafica e testuale dei messaggi, laddove non renda di agevole percezione talune informazioni (in quanto rese con scarsa evidenza grafica a fronte della enfattizzazione di altri elementi), ben può essere ricondotta al paradigma normativo delle pratiche commerciali scorrette, finalizzato alla tutela della libertà del consumatore

rispettato nel caso in esame anche 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, 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 fornitura⁶⁷. Peraltro, la violazione afferente al costo di istruttoria appare riconducibile esclusivamente a profili di ingannevolezza, attinenti alla scarsa trasparenza della previsione dello

di autodeterminarsi al riparo da ogni possibile influenza, anche indiretta, che possa incidere sulle sue scelte economiche. L'onere di completezza e chiarezza informativa imposto dalla normativa di settore ai professionisti richiede, in sostanza, alla stregua del canone di diligenza, che ogni comunicazione ai consumatori rappresenti i caratteri essenziali di quanto la stessa mira a reclamizzare. Sotto tale profilo ad integrare un a pratica commerciale scorretta ai sensi del Codice del consumo può rilevare ogni omissione informativa che, se del caso combinandosi con la 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).

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

stesso, tanto più che la disciplina di rango primario recentemente introdotta⁶⁸ 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 procedimento⁶⁹.

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.

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*

⁶⁸ 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.

⁶⁹ 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.

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 Società⁷⁰; 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.

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

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

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.

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

PS12151 - EQ ELEVATOR QUALITY-ASSISTENZA ASCENSORI

Provvedimento n. 30139

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, 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;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 7 febbraio 2022 e successivamente precisata e integrata nelle date 18 e 23 febbraio e 7 marzo 2022, con la quale la società E.Q. Elevator Quality S.r.l. ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 15 marzo 2022, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società E.Q. Elevator Quality S.r.l. in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nel settore dei lavori di installazione, trasformazione, ampliamento e manutenzione di impianti di sollevamento, montacarichi, scale mobili e simili.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente nella imposizione nei confronti dei consumatori (ivi inclusi i condomini) del rinnovo automatico del contratto di manutenzione con un termine per la disdetta eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza e con l'applicazione di una penale corrispondente a tutte le quote previste fino al termine del contratto, non rispettando il foro del consumatore per le relative controversie.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI**1) L'iter del procedimento**

3. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 30 novembre 2021 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS12151. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società E.Q. Elevator Quality S.r.l. fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea ad indurre in errore il

consumatore medio riguardo ai diritti di cui è titolare, omissiva di informazioni rilevanti indispensabili per il consumatore medio al fine di assumere una decisione di natura commerciale consapevole e idonea a indebitamente condizionarlo limitandone considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento.

4. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, 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 circa le condotte contestate.

5. In data 20 dicembre 2021 il professionista ha fornito la risposta alla richiesta di informazioni formulata con l'avvio del procedimento ed ha presentato argomentazioni difensive e successivamente è stato sentito in audizione in data 21 gennaio 2022.

6. In data 7 febbraio 2022 il professionista ha formulato una proposta di impegni, successivamente precisata e integrata nelle date 18 e 23 febbraio e 7 marzo 2022.

7. In data 16 marzo 2022 è stata comunicata al professionista la proroga di 30 giorni del termine di conclusione del procedimento.

8. In data 22 marzo 2022 è stata comunicata al professionista la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

9. Con nota pervenuta in data 7 febbraio 2022, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, successivamente precisata e integrata nelle date 18 e 23 febbraio e 7 marzo 2022.

10. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono quanto segue.

11. Il professionista si impegna a modificare le proprie clausole contrattuali e ad applicarle sia nei nuovi contratti che nei contratti in essere con gli attuali clienti:

- un preavviso di disdetta di 30 giorni per gli ordini di manutenzione annuali e di 60 giorni per ordini di manutenzione pluriennali;
- una clausola penale in caso di recesso anticipato immotivato, pari al 50% del corrispettivo residuo per tutta la validità dell'impegno sottoscritto;
- la citazione per eventuali controversie davanti al Foro di residenza del consumatore¹.

12. La proposta del professionista prevede, altresì, l'applicazione della misura così ridotta della penale per recesso anche alle penali già richieste e contestate ai propri clienti.

13. Il professionista si è impegnato a comunicare le suddette clausole, nella formulazione oggetto degli impegni, ai consumatori/condomini che sono già suoi clienti includendo tale informazione nella prossima fattura utile di manutenzione e/o intervento che verrà emessa, mediante l'inserimento di una apposita didascalia, oltre a contemplare le nuove clausole nel testo contrattuale in occasione delle future modifiche degli ordini di manutenzione degli attuali clienti consumatori.

14. Inoltre il professionista si è impegnato a procedere nel frattempo alla pubblicazione della modifica delle condizioni contrattuali sul proprio sito internet per la durata di 40 giorni.

¹ EQ ha peraltro precisato che, negli anni, per l'instaurazione delle controversie si è sempre attenuta al Foro del consumatore.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

15. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 30 novembre 2021.

16. In particolare, si ritiene che le misure proposte siano idonee ad eliminare la contestata imposizione nei confronti dei consumatori (ivi inclusi, i condomini) del rinnovo automatico del contratto di manutenzione con un termine per la disdetta eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza e con l'applicazione di una penale corrispondente a tutte le quote previste fino al termine del contratto, e nel mancato rispetto del foro del consumatore per le relative controversie.

17. Il superamento della previsione ed applicazione della clausola relativa al rinnovo automatico del contratto e con un termine per la disdetta significativamente anticipato rispetto alla sua scadenza evita per il consumatore di doversi attivare ben prima della scadenza contrattuale per valutare la convenienza della prosecuzione del rapporto contrattuale e, se del caso, per reperire altra impresa cui affidare il servizio di manutenzione dell'impianto valutando le offerte disponibili sul mercato.

18. Parimenti, risolve le criticità evidenziate con la comunicazione di avvio la modifica della previsione contrattuale relativa al pagamento di una penale pari all'intero canone pattuito nel contratto. Viene così superato l'addebito di una penale, quantificata in misura sproporzionata, che avrebbe potuto ostacolare la possibilità di cambiare fornitore anche in caso di servizio insoddisfacente; ciò peraltro in un contesto in cui alla cessazione del rapporto consegue la mancata prestazione di una parte anche molto rilevante dei servizi di manutenzione².

19. Infine, è stato poi previsto il rispetto del foro inderogabile di residenza degli stessi consumatori, per consentire loro di esercitare un'azione legale nella naturale sede di giudizio.

20. La proposta di impegni risulta, inoltre, idonea ad eliminare gli effetti attuali della condotta nei confronti dei propri clienti consumatori, avendo il professionista anche rinunciato, nell'ambito degli impegni, alle richieste di penali ben più gravose già avanzate in base ai contratti in essere.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società E.Q. Elevator Quality S.r.l., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società E.Q. Elevator Quality S.r.l.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società E.Q. Elevator Quality S.r.l., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 7 febbraio 2022 e successivamente precisati e integrati nelle date

² La manutenzione degli impianti di ascensori (e prodotti similari), deve essere per legge eseguita due volte all'anno ex D.P.R. 20 aprile 1999, n.162.

18 e 23 febbraio e 7 marzo 2022, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

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

c) che la società E.Q. Elevator Quality S.r.l., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

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

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

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

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS12151 - EQ ELEVATOR QUALITY-ASSISTENZA ASCENSORI

Allegato al provvedimento n. 30139

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento PS12151, avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 30 novembre 2021 e avente ad oggetto le condotte commerciali di E.Q. Elevator Quality S.r.l. in materia di pratiche commerciali scorrette, la società E.Q. Elevator Quality S.r.l., ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del "Codice del Consumo" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati.

La E.Q. Elevator Quality S.r.l. con sede in Roma, Via Ettore Ciccotti n.65, C.F e Part. IVA 04876631005, in persona del suo Amministratore Unico e legale rappresentante p.t., al fine di giungere alla chiusura del procedimento Rif. PS12151, è disponibile a impegnarsi a modificare le tre condizioni contrattuali, oggetto della procedura che ci occupa, applicate ai consumatori sia per quelli attualmente clienti sia per quelli futuri, in particolare con riferimento:

- al preavviso di disdetta, che sarà di 30 giorni per gli ordini di manutenzione annuali e di 60 giorni per ordini di manutenzione pluriennali;
- alla clausola penale, che applicata in caso di recesso anticipato immotivato, sarà pari al 50% del corrispettivo residuo per tutta la validità dell'impegno sottoscritto.

Tale percentuale si applicherà anche alle penali richieste e contestate;

- al Foro competente, che per eventuali controversie sarà quello di residenza del consumatore; sul punto la società scrivente, peraltro, precisa che, negli anni, si è sempre attenuta il Foro del consumatore.

La E.Q. Elevator Quality S.r.l. sempre al fine di giungere alla chiusura del procedimento Rif. PS12151, è disponibile ad eseguire le seguenti comunicazioni alla propria clientela ristretta al campo dei consumatori:

Pubblicazione della modifica delle condizioni contrattuali sul proprio sito internet per la durata di 40 giorni e inserimento di una didascalia nella prima fattura utile di manutenzione e/o intervento emessa, del seguente tenore: "il preavviso di disdetta sarà di 30 giorni per gli ordini di manutenzione annuali e di 60 giorni per quelli pluriennali; la clausola penale, in caso di recesso anticipato immotivato, sarà del 50% del corrispettivo residuo per tutta la validità dell'impegno sottoscritto; il Foro competente, nel caso di eventuali controversie, sarà quello di residenza del cliente consumatore".

Inoltre, qualora saranno modificati gli ordini di manutenzione degli attuali clienti consumatori gli stessi saranno variati con l'inserimento delle nuove clausole sopra indicate.

PS11804 - DAZN-RIMBORSO PACCHETTO CALCIO

Provvedimento n. 30142

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 maggio 2022;

SENTITO il Relatore Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la Parte II, 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;

VISTO il proprio provvedimento n. 29768 del 13 luglio 2021, adottato nell'ambito del procedimento “PS11804 – DAZN pacchetto calcio” con il quale l'Autorità ha deliberato di rendere obbligatori nei confronti della società DAZN Limited ai sensi dell'art. 27 comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 comma 2 lettera a) del regolamento, gli impegni proposti dal suindicato professionista, senza accertare l'infrazione;

VISTA la comunicazione del 17 marzo 2022 con la quale DAZN Limited, ferma restando la vigenza della misura di cui alla lettera d) del citato provvedimento, ha chiesto la revisione degli impegni di cui alle lettere c) ed e) concernenti gli utenti che hanno sottoscritto il proprio abbonamento a DAZN attraverso fornitori terzi di servizi di pagamento (Amazon, Google e Apple, nel proseguo, i 3PP), ed ha proposto, stante l'impossibilità, per causa a lei non imputabile, di addivenire all'estensione della funzione pausa per gli utenti Amazon e Apple, la cancellazione dell'impegno *sub c)* con riferimento a tali clienti o, in subordine, la revisione dell'impegno *sub e)* offrendo agli utenti appena citati, per l'estate 2022, un *gift code* del valore di 5 euro al mese per un massimo di due mesi mantenendo attivo per lo stesso periodo l'account dell'utente che richieda il *gift code*;

CONSIDERATO che la richiesta si fonda, oltre che sull'impossibilità per causa non imputabile a DAZN Limited di implementare la funzione pausa per gli utenti Amazon e Apple, anche sul cambiamento e sulla trasformazione dell'offerta DAZN con un innalzamento qualitativo e quantitativo della programmazione che prevede un aumento significativo dei programmi *on demand* (disponibili quindi per l'utente in qualsiasi momento anche al di fuori della stagione sportiva in senso stretto) con la conseguente riduzione di interesse degli utenti per la funzione pausa;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà delle modifiche proposte dal professionista DAZN Limited con riguardo agli impegni *sub c)* ed e) ai sensi degli art. 27 comma 7 del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

di rendere obbligatorie per la società DAZN Limited le modifiche apportate, nei termini sopra descritti, agli impegni c) ed e) del provv. 29768 del 13 luglio 2021, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS11990 – TIK TOK – CRYSTAL DROPS

Avviso di comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria e di proroga del termine del procedimento

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 19, 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, nonché di proroga del termine di conclusione del procedimento PS11990

La pubblicazione del presente avviso, seguito dalla comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria, sul Bollettino settimanale dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato viene effettuata ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 19, comma 2, del Regolamento, atteso l'esito infruttuoso del tentativo di trasmissione della comunicazione di avvio del medesimo procedimento istruttorio, operato in data 12 maggio 2021 tramite il Consolato Generale d'Italia a New York. La comunicazione inviata per posta raccomandata è infatti ritornata al Consolato mittente per mancato recapito.

Entro 10 giorni dalla pubblicazione del presente avviso, la Parte potrà depositare memorie e documenti.

Si comunica contestualmente che, nell'adunanza del 10 maggio 2022, l'Autorità ha prorogato il termine di conclusione del procedimento, fissandolo al 22 luglio 2022, sussistendo particolari esigenze istruttorie legate agli adempimenti procedurali necessari per la conclusione del procedimento.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione C della Direzione Generale Tutela del Consumatore ed il riferimento PS11990.

PS11990 – TIK TOK – CRYSTAL DROPS

Comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria e di proroga del termine del procedimento

Oggetto: comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, 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 PS11131.

I. Premessa

1. Con atto del 29 aprile 2021, prot. n. 41324 è stato comunicato alla società TikTok Technology Limited e alla società Crystal Drops.Co l'avvio del procedimento istruttorio PS11990 per verificare l'esistenza di una presunta pratica commerciale scorretta posta in essere sulla piattaforma Tik Tok attraverso la diffusione di un video avente ad oggetto le gocce oculari "Crystal drops" senza che ne sia palesato il contenuto promozionale, in violazione degli artt. 20, comma 2, 22, comma 2, e 23, comma 1, lett. m), del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo". A Crystal Drops.Co è stata contestata anche la comunicazione commerciale realizzata sul sito internet <https://www.changeicolor.com>, avente ad oggetto il medesimo prodotto "Crystal drops" presentato mediante affermazioni enfatiche ed ingannevoli (molte delle quali in lingua inglese) in violazione degli artt. 9, 20, 21, comma primo, lett. b), 22, comma 2, e 23, comma primo, lett. b), e 49, comma 1, lett. b), e c), del menzionato Codice del Consumo.

II. Le condotte contestate

2. Alla luce degli elementi allo stato acquisiti nell'ambito del procedimento, con la presente si confermano e si precisano le contestazioni già oggetto della comunicazione di avvio, circa la presunta illiceità delle condotte poste in essere da Crystal Drops.Co consistenti: A) nell'aver realizzato una forma di pubblicità occulta delle gocce oculari "Crystal drops" attraverso la piattaforma Tik Tok e B) nell'aver diffuso, sul sito internet <https://www.changeicolor.com> (cui l'utente viene automaticamente indirizzato digitando l'indirizzo <https://www.crystaldrops.co>), una comunicazione commerciale omissiva e ingannevole, nonché in violazione dei diritti dei consumatori.

3. Con riferimento alla condotta sub A), il video si apriva con una giovane ragazza con in mano l'astuccio cartonato del prodotto recante il logo Crystal Drops, nonché quello della Federal Drug Administration (FDA), inquadrati con insistenza. La ragazza entusiasta riferiva, in lingua inglese, della propria esperienza ribadendo la capacità del prodotto di cambiare il colore degli occhi: "I saw an ad on tiktok for eye drops that change your eye color... eye drops that change your eye color...eye color...I chose green"). Veniva, quindi, inquadrata anche la confezione (bocchetta) e, in particolare, l'immagine di tre dottoresse in camice bianco con lo stetoscopio al collo e il logo FDA.

4. Nel corso dell'istruttoria è emerso che il video censurato è stato rimosso¹.

5. Quanto alla condotta sub B), dalle rilevazioni del sito internet <https://www.changeicolor.com>, effettuate d'ufficio il 23 aprile 2021, era emersa la presenza di contenuti redatti principalmente in lingua inglese.

Nel dettaglio, l'homepage riportava le immagini della confezione del prodotto, recante i loghi "FDA approved", "Made in America", "Medical travel certified" di tre dottoresse in camice bianco con lo stetoscopio al collo, nonché le enfatiche indicazioni "Change your eye color is possible now", e, più sotto, "Crystal Eye Color Changing Drops 10+ Colors".

Inoltre, nell'ambito delle FAQ veniva ascrivita alle gocce l'azione di inibizione dell'attivazione degli enzimi chiave necessari per la produzione della melanina con la graduale diminuzione dei livelli dai 25 ai 52 giorni. Il cambiamento del colore degli occhi veniva vantato per 12 mesi. Veniva, altresì,

¹ Doc n. 41 dell'indice del fascicolo istruttorio.

precisato che il prodotto, commercializzato sul mercato americano dal 2017, aveva conseguito l'approvazione della FDA e che lo stesso poteva essere utilizzato anche da chi ha subito un intervento di chirurgia oculare tramite l'impiego di laser purché sia decorso un anno.

6. Nella parte mediana dell'homepage figurava l'indicazione "*LIGHTEN AND BRIGHTEN YOUR EYE COLOR Lightning Drops - Speed up the eye color changing process for those who changes eye color from brown to light eye color*" e le affermazioni "*ABOUT SAFETY. Your health & safety means everything. Our products have been sold on the US market since 2017 and have been approved by FDA*". Cliccando il tasto rosa "*Read more about safety*" l'utente veniva reindirizzato alla pagina www.changeicolor.com/pages/about-safety in cui erano vantati la produzione delle gocce negli Stati Uniti nel rispetto delle buone politiche di produzione (GMP) proprie dell'industria farmaceutica, il carattere sterile di tutte le apparecchiature, dei locali produttivi e delle confezioni, nonché le rigorose procedure di controllo. La selezione di ingredienti naturali, inoltre, assicurava una garanzia di sicurezza al 100%, nonché la loro massima tollerabilità anche dagli occhi più sensibili in ragione dell'assenza di conservanti nocivi, parabeni, profumi e alcol. La sezione era chiusa dall'immagine dei tre loghi Medical travel certified, Trustpilot e FDA approved.

7. Infine, l'identità del professionista e il suo indirizzo geografico erano ricavabili esclusivamente consultando il documento "*Privacy Policy*" grazie all'omonimo collegamento ipertestuale riportato nel *footer*.

8. Dalle rilevazioni compiute d'ufficio l'11 maggio 2022 sono emerse significative modifiche al sito *web* che risulta ora strutturato in lingua italiana; inoltre, sono stati rimossi i loghi relativi a presunti riconoscimenti o approvazioni (Medical travel certified, Trustpilot e FDA approved), nonché le immagini di dottoresse in camice.

9. In *homepage* dopo le numerose immagini degli occhi dei diversi colori, è riportata la confezione del prodotto con la seguente descrizione: "*Gocce di fulmine. Accelera il processo per chi cambia il colore degli occhi dal colore degli occhi marroni al colore degli occhi chiari*", segue l'indicazione "*A proposito di sicurezza*" seguita dal tasto "*Scopri di più*" che ove cliccato, rimanda alla pagina https://www.crystaldrops.co/pages/about-safety?spm=..index.image_text_2.1 dove viene precisato che il prodotto offre "*massima tolleranza per gli occhi più sensibili, privo di tutti i conservanti nocivi, parabeni, profumi e alcol. Le nostre formulazioni di colliri sono completamente sterili, bilanciate al PH dell'occhio. Con l'ulteriore vantaggio di acqua sterile e soluzione salina; le nostre gocce lavorano in equilibrio con il tuo corpo, assicurando che le gocce possano essere applicate anche agli occhi più sensibili*" e che sono prodotte "*nel rispetto delle buone politiche di produzione (GMP)*".

10. I vantanti sull'efficacia e sulla sicurezza sono, poi, rinvenibili nelle *faq* dove si legge: "*il nostro prodotto è efficace su tutti i colori degli occhi*"; "*i risultati sono semipermanenti e possono durare fino a diversi anni, dopo questa durata il colore naturale degli occhi tornerà lentamente*"; "*i nostri colliri sono formulati per mantenere i tuoi occhi idratati durante l'intero processo, abbiamo avuto zero (0) problemi derivanti da qualsiasi cliente sia passato che presente e tutte le prove hanno dimostrato nessun effetto collaterale*".

11. In fondo alla *homepage* è riportata la seguente avvertenza "... *Le nostre affermazioni si basano su studi clinici, ma tutte le persone sono diverse e i risultati dell'uso di Crystal Drops variano e alcuni uomini potrebbero non vedere alcun miglioramento. Tuttavia, ciò che possiamo garantire è*

che ti offriamo un rimborso se non vedi alcun risultato dopo 160 giorni e hai seguito le semplici condizioni nella nostra Garanzia sull'impegno del colore".

Permane, infine, la difficoltà di rintracciare l'identità e l'identità del professionista e il suo indirizzo geografico che risultano indicati esclusivamente nel documento "*politica sulla riservatezza*" consultabile grazie all'omonimo collegamento ipertestuale riportato nel *footer*.

III. Possibili profili di illiceità delle condotte contestate

12. La condotta descritta *sub A)* della presente comunicazione appare integrare una pratica commerciale che risulterebbe scorretta in violazione degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1, lett. *b)* e comma 4, 22, comma 2, e 23, comma 1, lett. *m)*, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e suscettibile di costituire una fattispecie di pubblicità occulta. La pratica è idonea a ingannare sulle caratteristiche del prodotto e a porre in pericolo la sicurezza dei minori che utilizzano l'app.

Nel video il prodotto viene descritto con affermazioni ricche di enfasi e secondo le modalità utilizzate nelle comunicazioni promozionali rivolte ai consumatori. Tuttavia, nel caso di specie, non risulta adottato alcun accorgimento per rendere il video riconoscibile come messaggio promozionale. L'omessa l'indicazione dell'intento commerciale perseguito, pertanto, risulta idonea a indurre i consumatori a non attivare quelle naturali difese interpretative che si innescano in presenza di un dichiarato intento pubblicitario.

Trattasi, inoltre, di contenuto non solo carente delle informazioni rilevanti di cui il consumatore medio ha bisogno ai fini di una decisione commerciale consapevole, ma suscettibile, in virtù del mezzo impiegato, di raggiungere gli adolescenti e di minacciarne la sicurezza.

13. La condotta descritta *sub B)* della presente comunicazione appare integrare una pratica commerciale che risulterebbe scorretta ai sensi degli artt. 9, 20, 21, comma primo, lett. *b)*, 22, comma 2, e 23, comma primo, lett. *b)*, del Codice del Consumo, nonché una violazione dei diritti dei consumatori ai sensi dell'art. 49, comma primo, lett. *b)*, e *c)*, del Codice del Consumo.

14. In particolare, la versione del sito *web* adottata fino al 12 maggio 2022, essendo redatta in lingua inglese, sebbene il sito sia destinato a consumatori italiani, si pone in contrasto con l'art. 9 del Codice del Consumo. Inoltre, le affermazioni relative all'esibizione di marchi di fiducia (quali "*Trustpilot*", "*FDA approved*" e "*Medical travel certified*") non sono minimamente circostanziate e appaiono rese al solo fine di rafforzare la sicurezza e la credibilità dell'efficacia del prodotto reclamizzato. Nella versione del sito adottata fino al 12 maggio 2022 non risultava, poi, attribuito sufficiente risalto alla circostanza che il vantato effetto di cambiamento del colore dell'iride è limitato a 12 mesi, risultando la relativa informazione relegata nell'ambito delle FAQ in una pagina peraltro a consultazione eventuale.

15. Anche le indicazioni riportate nella nuova versione del sito *web* appaiono in contrasto con gli artt. 20, 21, comma primo, lett. *b)*, 22 e 49, comma primo, lett. *b)* e *c)*, del Codice del Consumo.

Infatti, rimane non chiarita la natura del prodotto e non ne è indicata la composizione. Il vanto sulla capacità del prodotto di cambiare il colore degli occhi permanentemente non risulta suffragato da alcun elemento e, parimenti, le dichiarazioni sulla sicurezza non sono corredate da alcuno studio. Siffatto comportamento appare contrario alla diligenza professionale, idoneo a trarre in errore i

consumatori sulle effettive caratteristiche del prodotto, in modo da indurli ad un loro utilizzo senza l'adozione delle necessarie cautele e del rispetto delle normali regole di prudenza e vigilanza.

16. Risultano, infine, insufficienti le modalità di indicazione dell'identità e dell'indirizzo del professionista e risulta omesso il recapito telefonico.

17. Risulterebbe inoltre, in base agli elementi istruttori acquisiti, che la pratica sub A) sia stata posta in essere dal professionista dal mese di febbraio 2021 (data delle prime rilevazioni agli atti)² al 12 maggio 2022³ e che la pratica sub B) sia stata posta in essere dal professionista dal mese di febbraio 2021 (data delle prime rilevazioni agli atti)⁴ e sia ancora in corso.

== =

Con la presente, pertanto, si comunica che il termine di conclusione della fase istruttoria è fissato alla data del **27 maggio 2022**.

Si comunica inoltre, ai sensi del medesimo articolo del Regolamento di cui all'oggetto, che le Parti possono presentare, **entro 10 giorni** dal ricevimento della presente, memorie conclusive o documenti che saranno rimessi al Collegio insieme agli altri atti istruttori per l'adozione del provvedimento finale.

Si rammenta, altresì, che le Parti possono richiedere l'accesso agli atti del procedimento, secondo quanto già a suo tempo evidenziato nella comunicazione di avvio del procedimento stesso. L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalle Parti o da persona delegata per iscritto.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione C della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore ed il riferimento PS11990. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi alla dottoressa Marina Catalozzi, al numero 06/85821452

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

² Doc. n. 3 dell'indice del fascicolo istruttoria.

³ Doc. n. 41 dell'indice del fascicolo istruttoria.

⁴ Doc. n. 3 dell'indice del fascicolo istruttoria.

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

Bollettino Settimanale
Anno XXXII- N. 18 - 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
