



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXXII - n. 45

**Publicato sul sito www.agcm.it
19 dicembre 2022**

SOMMARIO

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE	5
A556 - RICHIESTA DATI PER PARTECIPAZIONE GARA CONSIP TM9	
<i>Provvedimento n. 30388</i>	5
I811 - FINANZIAMENTI AUTO	
<i>Provvedimento n. 30390</i>	14
OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	17
C12500 - POSTE VITA/NET INSURANCE	
<i>Provvedimento n. 30389</i>	17
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	21
IP354 - OLIMPIA GRUPPO SINERGY-OFFERTE COMMERCIALI	
<i>Provvedimento n. 30392</i>	21
IP357 - RBM ASSICURAZIONE SALUTE-PREVIMEDICAL/VARIE CONDOTTE	
<i>Provvedimento n. 30393</i>	37
PS11535B - OLIMPIA GRUPPO SINERGY-TUA-VERONA SERVICE DOMESTIKA-OFFERTE COMMERCIALI	
<i>Provvedimento n. 30394</i>	39
PS12077 - COMUNE DI PRATA SANNITA/PRESCRIZIONE BIENNALE SETTORE IDRICO	
<i>Provvedimento n. 30396</i>	83
PS12458 - ACEA-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA	
<i>Provvedimento n. 30397</i>	98
PS12459 - HERA COMM-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA	
<i>Provvedimento n. 30398</i>	111
PS12460 - ENI PLENITUDE-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA	
<i>Provvedimento n. 30399</i>	120
PS12461 - ENEL ENERGIA-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA	
<i>Provvedimento n. 30400</i>	129
PS12462 - EDISON-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA	
<i>Provvedimento n. 30401</i>	140
PS12468 - ENGIE ITALIA-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA	
<i>Provvedimento n. 30402</i>	152
PS12470 - A2A ENERGIA-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA	
<i>Provvedimento n. 30403</i>	164
PS12371 - SWL WEB MARKETING - VENDITA DI RECENSIONI	
<i>Avviso di avvio di procedimento istruttorio e di proroga del termine del procedimento</i>	175

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

A556 - RICHIESTA DATI PER PARTECIPAZIONE GARA CONSIP TM9

Provvedimento n. 30388

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 novembre 2022;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287, e, in particolare, l'articolo 14-*bis*;

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

VISTA la Comunicazione dell'Autorità relativa all'applicazione dell'articolo 14-*bis* della legge n. 287/90;

VISTA la segnalazione della società Fastweb S.p.A., pervenuta in data 31 ottobre 2022 e integrata, da ultimo, in data 25 novembre 2022;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Fastweb S.p.A. (di seguito "Fastweb" o il "segnalante") opera principalmente nella gestione di servizi telefonici, *internet*, di trasmissione dati e servizi televisivi in banda larga. In particolare, Fastweb svolge attività di sviluppo e gestione di infrastrutture di telecomunicazioni *broadband*, aggregazione di contenuti, attività di *e-commerce*, fornitura di servizi per il settore residenziale e il settore *business*. Fastweb è controllata da Swisscom Italia S.r.l., a sua volta soggetta al controllo di Swisscom AG (di seguito, Swisscom), una società con sede in Svizzera e quotata alla SWX Swiss Exchange, che fornisce una gamma completa di servizi di telecomunicazione per clienti residenziali e *business*. Fastweb è altresì attiva nel mercato della telefonia mobile a livello virtuale, in virtù di due accordi di *roaming* con gli operatori TIM S.p.A. e WindTre S.p.A. (di seguito WindTre) in relazione a varie tecnologie di trasmissione (2G-3G-4G-LTE, 5G). Da ultimo, a partire dal 2019, Fastweb ha assunto la posizione di operatore "ibrido" (ovvero "virtuale" per alcune tecnologie di trasmissione e infrastrutturato per altre) a seguito dell'attivazione dei propri servizi di telefonia 5G.

2. Telecom Italia S.p.A. (di seguito "TIM") è una società attiva nell'installazione e nella fornitura di infrastrutture di telecomunicazioni, nonché nell'offerta dei relativi servizi. In particolare, TIM è titolare della rete pubblica commutata, sulla quale fornisce servizi di interconnessione ad altri operatori per la loro operatività sui mercati dei servizi finali. TIM opera con diversi marchi, rivolgendo la propria offerta tanto a soggetti rivenditori di servizi quanto all'utenza finale affari e residenziale, fornendo servizi di telefonia fissa, mobile e satellitare, servizi di trasmissione dati e accesso a Internet, servizi di connettività, servizi di rete e accesso a infrastrutture, servizi connessi

al commercio elettronico, creazione di siti *web*, offerta di soluzioni Internet/Intranet/Extranet alle aziende, vendita di spazi pubblicitari *on-line* e servizi multimediali.

II. LA GARA CONSIP DI TELEFONIA MOBILE

3. In data 31 ottobre 2022, la società Consip S.p.A. (di seguito, “Consip” o “la stazione appaltante”), nella sua funzione di centrale di committenza per la Pubblica Amministrazione (di seguito, “la PA”) ha pubblicato la nona edizione del bando di gara (di seguito “la gara” “il bando” e “TM9”) ¹, relativo alla telefonia mobile per tali amministrazioni².

4. Preliminarmente, è opportuno segnalare che la gara in oggetto è stata aggiudicata nelle ultime cinque edizioni a TIM. Le precedenti edizioni della gara in oggetto di valutazione sono state caratterizzate da una riduzione sempre più marcata dei partecipanti. Più precisamente, tre operatori hanno presentato la propria offerta nella settima edizione, mentre l’ottava è stata aggiudicata a TIM, in assenza di ulteriori offerte dei concorrenti.

5. In particolare, oggetto della gara è la fornitura di servizi di telefonia mobile e servizi connessi e opzionali per la PA, nella misura massima di 1,4 milioni di utenze per una base d’asta pari a 235 milioni di euro. Il criterio di aggiudicazione della convenzione oggetto di gara è quello dell’offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell’articolo 95, comma 2, del Codice dei contratti pubblici³ (di seguito, il “Codice”), tramite l’assegnazione di 30 punti per l’offerta economica e di 70 per l’offerta tecnica.

6. Tra i requisiti di partecipazione previsti si richiede ai concorrenti l’autorizzazione generale di cui all’articolo 11 del Decreto Legislativo n. 207/2021 (*ex* articolo 25 del Decreto Legislativo n. 259/2003) per l’esecuzione, sull’intero territorio nazionale, dei servizi di comunicazione elettronica mobili oggetto di gara.

7. Inoltre, ai sensi del Disciplinare di gara, un’adeguata copertura del territorio nazionale – in termini di servizi di telefonia mobile – costituisce un requisito di partecipazione fondamentale.

8. Più in particolare, ciascun concorrente dovrà presentare un “Piano di copertura” che consta di *“una tabella in cui il concorrente dovrà indicare per ciascun Comune italiano, le percentuali del territorio, all’interno dei confini amministrativi comunali, coperte 2G, 3G, 4G, 4G+. La stessa tabella dovrà riportare il territorio complessivo di ogni Comune, cui rapportare le percentuali di copertura indicate”*. Nella Figura 1 che segue è rappresentata la tabella, presente nel Capitolato di gara, che ciascun operatore deve produrre.

¹ Si tratta della “Gara a procedura aperta per l’affidamento dei servizi di Telefonia Mobile (Ed. 9) per le pubbliche amministrazioni”, i cui riferimenti sono disponibile sul sito di Consip al collegamento Internet: <https://www.consip.it/bandi-di-gara/gare-e-avvisi/gara-telefonia-mobile-9>.

² La gara è stata oggetto di Avviso di preinformazione pubblicato in data 19 settembre 2022.

³ V. Decreto legislativo n. 50/2016, Codice dei contratti pubblici in G.U. n. 91 del 19 aprile 2016.

Figura 1: Piano di copertura

Comune	% almeno 2G	% almeno 4G	% almeno 4G+	% 5G	Territorio comunale in Km ²
...
C _i	P2G _i	P4G _i	P4G _{+i}	P5G _i	T _i
...
TOTALE	P2G _{nazionale}	P4G _{nazionale}	P4G _{+nazionale}	P5G _{nazionale}	Σ _i T _i

Dove:

- P2G_i, P4G_i, P4G_{+i} e P5G_i sono, rispettivamente, le percentuali del territorio del comune C_i coperte "almeno 2G", "almeno 4G", "almeno 4G+" e "5G"
- T_i è il territorio del Comune C_i, in Km²;
- P2G_{nazionale} è la percentuale di territorio nazionale coperta "almeno 2G", pari a $(\sum_i P2G_i * T_i) / \sum_i T_i$
- P4G_{nazionale} è la percentuale di territorio nazionale coperta "almeno 4G", pari a $(\sum_i P4G_i * T_i) / \sum_i T_i$
- P4G_{+nazionale} è la percentuale di territorio nazionale coperta "almeno 4G+", pari a $(\sum_i P4G_{+i} * T_i) / \sum_i T_i$
- P5G_{nazionale} è la percentuale di territorio nazionale coperta "5G", pari a $(\sum_i P5G_i * T_i) / \sum_i T_i$

Fonte: Capitolato di gara.

9. In sede valutativa, inoltre, il Disciplinare di gara prevede che un totale di 6,1 dei 70 punti attribuiti all'offerta tecnica vengano assegnati in ragione della percentuale di copertura del territorio nazionale realizzata dall'operatore.

In particolare, verranno attribuiti un massimo di 0,6 punti per una copertura del territorio nazionale tramite tecnologia 2G qualora, raggiunta la soglia minima del 95%, venga migliorata la percentuale di copertura sino alla soglia massima del 99,90% (e, rispettivamente: 1,5 punti per il 4G; 3 punti per il 4G+; 1 punto per il 5G)⁴.

10. Si segnala inoltre che, ai sensi del paragrafo 2.1 del Capitolato tecnico, la copertura potrà essere garantita sia con l'utilizzo di una propria infrastruttura di rete sia attraverso accordi con un operatore di rete mobile licenziatario. Tale eventualità va indicata nella Relazione Tecnica allegata all'offerta per la quale si precisa che "nel caso in cui la copertura sia garantita attraverso accordi

⁴ Per l'assegnazione dei punti dell'offerta tecnica relativi alla copertura sono previste soglie minime e massime di copertura di ciascun servizio, rispettivamente: 75% (soglia minima) e 99,90% (soglia massima) quale "percentuale di copertura del territorio nazionale almeno 4G"; 45% e 99,90% per l'omologa definizione relativa al servizio 4G+; 5% e 99,90% per il 5G

con un operatore di rete mobile licenziatario, descrizione dettagliata degli accordi stessi, dei quali dovranno essere forniti aspetti di interesse particolare quali Aree di Copertura (evidenziando quali, tra le aree dettagliate nelle tabelle dei successivi paragrafi, siano coperte con rete propria e quali in virtù di accordi con altri Operatori) e date di scadenza del contratto. Il Concorrente dovrà comunque garantire tutte le coperture dichiarate per l'intera durata dei Contratti di Fornitura”.

11. Quanto alla verifica effettiva della copertura, tale procedura – ai sensi degli articoli 9.1-9.3 del Capitolato tecnico – verrebbe attivata per il primo operatore in graduatoria, ai sensi del paragrafo 21-bis del Disciplinare di gara⁵. In particolare al concorrente verrà chiesto di consegnare entro dieci giorni la seguente documentazione:

“- Piano dettagliato della copertura”, consiste nell'insieme delle mappe di copertura che comprendono tutti i Comuni Italiani per i quali il Concorrente abbia dichiarato, nell'ambito del Piano della Copertura e dei dati di cui al par. 2, una copertura diversa da zero. Il concorrente, nei tempi previsti dal par. 21 bis del disciplinare di gara, dovrà consegnare tali mappe, che dovranno essere in scala almeno 1:50.000, e dovranno indicare, con linee e diversi colori di riempimento, le zone relative alle coperture di cui alla Tabella 3, con indicazione dei servizi e delle tecnologie presenti (voce, trasmissione dati 2G, 4G, 4G+, 5G), nonché dell'area in Km2 della zona stessa. Le mappe andranno fornite in formato elettronico, pdf o jpeg.

- Mappe in grande scala” consistono nelle mappe già prodotte nel suddetto Piano dettagliato della copertura, ma in scala almeno 1:5.000 per i centri urbani e almeno 1:25.000 al di fuori dei centri urbani”⁶.

12. Infine, con riferimento allo svolgimento della gara e ai fatti oggetto di segnalazione (v. *infra*), si rileva che il termine per la presentazione delle offerte, inizialmente fissato al 14 novembre 2022, è stato già prorogato in due occasioni, prima al 5 dicembre 2022 e in seguito al 21 dicembre 2022, dalla stazione appaltante sulla base di richieste di chiarimenti, al fine di garantire la massima partecipazione degli operatori.

III. I FATTI OGGETTO DI SEGNALAZIONE

13. In data 31 ottobre 2022, è pervenuta una segnalazione, integrata successivamente, da parte di Fastweb in relazione a presunti comportamenti ostativi di TIM con riferimento specifico alla gara in oggetto.

14. Al riguardo, Fastweb, operatore storico della telefonia fissa e della banda ultralarga, sottolinea di potersi considerare a pieno titolo un operatore di telefonia mobile, in virtù della copertura fornita

⁵ Il paragrafo recita quanto segue:

“Parallelamente all'esame della documentazione amministrativa da parte dell'Ufficio e, in ogni caso, ai fini dell'aggiudicazione, nei confronti del concorrente che si trovi al primo posto della graduatoria provvisoria di merito si procederà alla:

A. verifica tecnica della copertura sul territorio nazionale del servizio offerta;

B. verifica del possesso delle caratteristiche tecniche minime e, ove offerte, di quelle relative ai criteri migliorativi con riferimento ai terminali offerti.

Resta fermo che la Consip S.p.A. si riserva, a suo insindacabile giudizio, di sottoporre a verifica tecnica ogni altro servizio, caratteristica tecnica e/o funzionalità offerta dal concorrente medesimo. [...] Verrà richiesto al concorrente di consegnare alla Consip S.p.A., entro il termine di 10 (dieci) giorni decorrenti dalla data di ricezione della relativa richiesta, il “Piano dettagliato della copertura”, il cui contenuto è definito nel paragrafo 9.1 del Capitolato Tecnico, e che dovrà essere redatto in conformità a quanto dichiarato nel “Piano della copertura” presentato dal concorrente in sede di Offerta Tecnica.”

⁶ V. Capitolato di gara articolo 9.1.

da due operatori mobili dotati di rete propria (i c.d. Mobile Network Operator, di seguito “MNO”), le società TIM (con scadenza nel 2025) e la società Wind Tre (con scadenza nel 2029), che nella veste di *roamer* forniscono al segnalante servizi di tecnologia mobile (nello specifico, 2G-3G-4G-LTE-5G). Da ultimo, infatti, a partire dal 2019, Fastweb ha proceduto ad attivare la copertura di propri servizi di telefonia 5G.

15. Nello specifico, in considerazione della circostanza che il bando di gara consente la partecipazione non solo di operatori MNO classici ma anche di Mobile Virtual Network Operator (di seguito “MVNO”) e di operatori ibridi (quali Fastweb è, in quanto MNO per alcune tecnologie e MVNO per altre, tramite il supporto di *roamer*), il segnalante lamenta il mancato accesso alle mappe di copertura mobile di TIM, requisito fondamentale per poter formulare la propria offerta di gara ai sensi della *lex specialis*.

16. Secondo il segnalante, infatti, “[d]al combinato disposto delle appena richiamate regole di gara (artt. 15 e 21 bis del Disciplinare, par. 2.1 e 9.1 del Capitolato Tecnico e della Relazione tecnica all. 7) discende che il concorrente, per formulare l’offerta (Piano delle Copertura e Relazione Tecnica) e poi per documentarla ai fini della verifica (Piano dettagliato della copertura) deve necessariamente disporre ex ante delle mappe di copertura degli MNO con cui ha accordi e di cui si intende valere ai fini della gara”.

17. Al riguardo, Fastweb rappresenta l’impossibilità di formulare la propria offerta tecnica in ragione di presunti comportamenti ostativi da parte di TIM. Infatti, mentre Wind Tre ha prontamente ottemperato alla richiesta di accesso alle proprie mappe, TIM avrebbe negato l’accesso alle proprie mappe opponendo ragioni di riservatezza commerciale dei dati e proponendo alcune soluzioni alternative (v. meglio *infra*), tra cui l’ostensione delle percentuali di copertura a livello comunale, tramite la firma di un accordo di confidenzialità (un *Non Disclosure Agreement*, di seguito “NDA”) e la fornitura delle mappe di copertura specifiche direttamente alla stazione appaltante, soggette a riservatezza di terzi, in caso di aggiudicazione da parte di Fastweb.

18. Fastweb ha inoltre rappresentato che “[n]essuna ragione di riservatezza commerciale dei dati può inoltre essere opposta: non si tratta, come rilevato, di dati riservati per l’impresa che acquista i servizi di accesso e, ad ogni modo, come per le coperture qualunque ipotetica ragione di riservatezza potrebbe essere tutelata con un apposito NDA”, concludendo che TIM starebbe ponendo in essere un comportamento di diniego privo di giustificazione obiettiva, anticompetitivo, configurabile in un abuso di posizione dominante e/o in un abuso di dipendenza economica ai danni della società istante, volto a impedirle la libera partecipazione del segnalante.

19. In relazione al mercato rilevante, Fastweb rappresenta che il contesto competitivo andrebbe individuato nella singola gara, nella quale TIM sarebbe in posizione dominante in quanto storico *incumbent*.

20. Per queste ragioni, con comunicazione pervenuta il 25 novembre 2022, Fastweb ha formulato istanza all’Autorità di esercitare i propri poteri di vigilanza e intervento al fine di fare cessare le condotte denunciate tramite l’adozione di misure cautelari ai sensi dell’articolo 14-*bis* della legge n. 287 del 10 ottobre 1990, adducendo motivi di urgenza in ragione dell’impossibilità di formulare e presentare la propria offerta entro la scadenza del termine di presentazione per la partecipazione alla gara.

21. Nelle interlocuzioni con il segnalante, confluite in atti, TIM ha contestato l’esistenza di un diritto, derivante dal contratto di *roaming*, di conoscenza delle mappe di copertura e, ricordando a

Fastweb che il contratto in essere non garantirebbe la copertura del servizio per tutta la durata di fornitura richiesta dal bando di gara, si è comunque dichiarata disponibile a fornire “*in tempo utile per la presentazione dell’offerta, le informazioni, che sono previste come condizione di partecipazione alla gara dal relativo capitolato tecnico*”, subordinandone l’invio alla firma del NDA.

Inoltre, TIM ha ribadito la propria contrarietà a estendere le proprie mappe di copertura⁷ sulla base anche del fatto che potrebbe distorcere l’offerta competitiva e conferire un indebito vantaggio a Fastweb, rendendosi disponibile a produrle direttamente a Consip in caso di aggiudicazione della gara da parte del segnalante.

IV. VALUTAZIONI

22. Il mercato interessato dal presente procedimento è quello individuabile nella gara di telefonia mobile in oggetto, bandito da Consip.

23. Già nei propri precedenti l’Autorità ha individuato la possibilità di definire il mercato rilevante quale l’ambito di gara stesso⁸. Ciò in quanto i principali elementi che caratterizzano come profondamente differenti gli acquirenti del servizio del settore pubblico e di quello privato sono individuabili:

- a) nell’obbligo di seguire procedure a evidenza pubblica per la scelta del fornitore cui affidare il servizio;
- b) nella predisposizione di un capitolato contenente l’indicazione delle condizioni fornitura;
- c) nelle modalità ed i tempi di pagamento della Pubblica Amministrazione rispetto ai privati.

24. Al riguardo, l’Autorità ha già evidenziato che “*nell’ambito delle varie gare indette dalla pubblica amministrazione, il contesto competitivo è suscettibile di differenziarsi, di volta in volta, in funzione dei criteri prescelti e delle modalità adottate dalla Pubblica amministrazione nell’indizione delle gare, nonché in relazione al comportamento che la medesima segue nel corso delle procedure e nella fase di aggiudicazione dei contratti*”⁹.

25. Al riguardo, si rileva come la domanda della fornitura in questo caso del servizio di telefonia mobile per la PA, da un lato, possiede alcune caratteristiche generali comuni a quelle appena richiamate, dall’altro, nel suo concreto realizzarsi, può presentare differenze quanto a modalità di esperimento delle gare e condizioni di partecipazione stabilite dai relativi bandi.

26. Tali differenze, peraltro, appaiono corrispondere alla specificità della domanda espressa dalla PA di volta in volta. Si pensi, ad esempio, alle sole differenze per quantità e valore della fornitura che possono riscontrarsi tra la domanda espressa da singole amministrazioni locali e da un insieme complesso di amministrazioni centrali.

⁷ V. comunicazione del 16 novembre u.s.: “[c]ontrariamente a quanto affermate nella Vs. ultima comunicazione, non dovete affatto sapere “dove tale copertura è localizzata”, con il dettaglio richiesto dalla stazione appaltante, ma soltanto che essa corrisponda a quella di cui fruiscono i ns. utenti finali. Per verificare la ns. ottemperanza al citato impegno contrattuale, non avete bisogno delle informazioni in questione, come dimostra la circostanza che, da quando è stato firmato il contratto (ormai 7 anni fa), non le avete mai chieste né, tantomeno, è prevista (nemmeno “implicitamente”) alcuna procedura a tal fine”.

⁸ V. I463 – PELLEGRINI/CONSIP, provv. n. 10831 del 13 giugno 2002.

⁹ V. I463 – PELLEGRINI/CONSIP, cit.

27. Ciò vale a maggior ragione nel caso in cui la gara sia bandita da un soggetto quale la Consip che esprime, mediante l'acquisto centralizzato, la domanda complessiva di numerose amministrazioni sia centrali che locali.

28. Le peculiarità della sola gara Consip si considerano, pertanto, come idonee a individuare inequivocabilmente un mercato rilevante distinto.

29. All'interno di siffatto mercato, l'incumbent TIM detiene una posizione dominante determinata, anche, dall'aggiudicazione delle gare precedenti, in quanto tale circostanza appare idonea a conferire a TIM un vantaggio competitivo dal punto di vista conoscitivo delle esigenze concrete dei soggetti per i quali la centrale di committenza opera.

30. Il diniego opposto da TIM a fornire a Fastweb le informazioni necessarie per poter partecipare e formulare un'offerta competitiva nelle categorie relative alla copertura del territorio nazionale, potrebbe essere una circostanza potenzialmente lesiva del contesto concorrenziale.

31. Da ultimo, le caratteristiche del bando di gara, quali i requisiti di partecipazione richiesti agli operatori e il valore della base d'asta, appaiono idonei a configurare un ambito dimensionale limitato al territorio italiano.

V. MISURE CAUTELARI

32. Con riferimento alle condotte poste in essere da TIM, l'Autorità ritiene che possano ricorrere i presupposti per un intervento cautelare ai sensi dell'articolo 14-bis della legge n. 287/90, introdotto dalla legge n. 248/06, il quale prevede che: “[n]ei casi di urgenza dovuta al rischio di un danno grave e irreparabile per la concorrenza, l'Autorità può, d'ufficio, ove constatati ad un sommario esame la sussistenza di un'infrazione, deliberare l'adozione di misure cautelari”.

a) *Sul fumus boni iuris*

33. Quanto al *fumus boni iuris*, sotto il profilo dell'accertamento in fatto, gli elementi in atti indicano che il comportamento di diniego ingiustificato di TIM all'ostensione delle mappe di copertura, avrebbe determinato per Fastweb difficoltà a formulare la propria offerta tecnica in sede di gara, tali da porre in dubbio la partecipazione dello stesso segnalante alla gara in oggetto.

b) *Sul periculum in mora*

34. Sulla sussistenza del *periculum in mora*, si rileva che le condotte poste in essere dall'incumbent potrebbero determinare il rischio reale di un danno grave e irreparabile alla concorrenza per il mercato, limitando la partecipazione di un concorrente, con l'effetto di impedire l'esplicitarsi degli effetti concorrenziali derivanti dalla gara e di danneggiare conseguentemente l'Amministrazione e i consumatori finali.

35. Al riguardo, si rileva che, in assenza di un regolare svolgimento della nuova edizione della gara, si potrebbe verificare una proroga dell'attuale servizio da parte dell'incumbent, TIM.

36. Alla luce di quanto illustrato nei paragrafi precedenti, risulta necessario adottare, nelle more del procedimento, una misura finalizzata a sospendere le condotte abusive oggetto del procedimento.

RITENUTO, pertanto, che la mancata ostensione a Fastweb delle mappe di copertura da parte di TIM potrebbe essere suscettibile di costituire un abuso di posizione dominante avente ad oggetto e/o per effetto di limitare la concorrenza nel mercato rilevante ai fini del presente procedimento in violazione dell'articolo 3 della legge n. 287 del 10 ottobre 1990;

RITENUTO, inoltre, che dall'esame degli atti del procedimento emergono, ad una prima deliberazione, elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con estrema urgenza in quanto, ove tale diniego perdurasse, le dinamiche competitive sul mercato rilevante sarebbero irrimediabilmente compromesse e il pregiudizio arrecato alla concorrenza non sarebbe suscettibile di essere ristorato ad esito del procedimento istruttorio con l'adozione del provvedimento finale da parte dell'Autorità;

RITENUTO, pertanto, che sussistano i presupposti per l'adozione di eventuali misure cautelari, ai sensi dell'articolo 14-bis della legge n. 287/90 nei confronti di Telecom Italia S.p.A.;

DELIBERA

- a) l'avvio dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90, nei confronti di Telecom Italia S.p.A. per accertare l'esistenza di violazioni dell'articolo 3 della legge n. 287 del 10 ottobre 1990;
- b) la fissazione del termine di giorni sessanta, decorrente dalla notificazione del presente provvedimento, per l'esercizio da parte dei legali rappresentanti delle parti, o di persone da essi delegate, del diritto di essere sentiti, precisando che la richiesta di audizione dovrà pervenire alla Direzione Comunicazioni di questa Autorità almeno quindici giorni prima della scadenza del termine sopra indicato;
- c) l'avvio del procedimento cautelare, ai sensi dell'articolo 14-*bis*, della legge n. 287/90, volto a verificare l'effettiva sussistenza dei requisiti necessari all'adozione di misure cautelari atte a ripristinare e mantenere condizioni concorrenziali nel mercato interessato;
- d) la fissazione, nell'ambito del procedimento per l'adozione delle misure cautelari, del termine di giorni 7, decorrenti dalla data di notificazione del presente provvedimento, per la presentazione, da parte dei rappresentanti legali delle Parti, o di persone da esse delegate, di memorie scritte e documenti e della richiesta di audizione dinanzi al Collegio, precisando che la richiesta di audizione dovrà pervenire alla Direzione Comunicazione della Direzione Generale per la Concorrenza di questa Autorità entro il termine da ultimo indicato;
- e) che il responsabile del procedimento è il Dott. Lorenzo Clementi;
- f) che gli atti del procedimento possono essere presi in visione presso la Direzione Comunicazioni di questa Autorità dai rappresentanti legali delle parti, nonché da persone da essi delegate;
- g) che il procedimento deve concludersi entro il 1° dicembre 2023;

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

I811 - FINANZIAMENTI AUTO*Provvedimento n. 30390*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 novembre 2022;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO l'articolo 101 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione europea (TFUE);

VISTO il Regolamento n. 1/2003 del Consiglio del 16 dicembre 2002;

VISTO l'art. 21 *nonies* della l. 241/90;

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

VISTA la Comunicazione sulla non imposizione e sulla riduzione delle sanzioni ai sensi dell'articolo 15 della legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTA la propria delibera del 20 dicembre 2018 n. 27497, di chiusura del procedimento I811, con la quale è stata accertata un'intesa restrittiva della concorrenza per oggetto, contraria all'articolo 101 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE), consistente in una concertazione unica e complessa, continuata nel tempo, volta a distorcere fortemente le dinamiche concorrenziali nell'ambito della vendita di automobili attraverso finanziamenti *captive* e sono state irrogate sanzioni alle società Banque PSA Finance S.A., Banca PSA Italia S.p.A., BMW Bank GmbH in solido con BMW AG, FCA Bank S.p.A., FCE Bank Plc.. in solido con Ford Motor Company, General Motor Financial Italia S.p.A. in solido con General Motor Company, RCI Banque S.A. in solido con Renault S.A., Toyota Financial Services Plc.. in solido con Toyota Motor Corporation, Volkswagen Bank GmbH in solido con Volkswagen AG e alle associazioni Assofin e Assilea, riconoscendo alle società Daimler AG (ora Mercedes Benz Group AG) e Mercedes Benz Financial Services Italia S.p.A. il beneficio della non imposizione della sanzione di cui al paragrafo 2 della Comunicazione sulla non imposizione e sulla riduzione delle sanzioni ai sensi dell'articolo 15 della legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTE le sentenze del Consiglio di Stato nn. 687, 726, 750, 751, 753, del 13 gennaio 2022, n. 500 del 25 gennaio 2022, n. 552 del 26 gennaio 2022, n. 685 del 1° febbraio 2022, n. 728 del 2 febbraio 2022, n. 749 del 3 febbraio 2022, nn. 823 e 834 del 7 febbraio 2022, e n. 878 dell'8 febbraio 2022, che, respingendo gli appelli proposti dall'Autorità, hanno confermato le sentenze del TAR Lazio sez. I, nn. 12529, 12530, 12531, 12532, 12533, 12534, 12535, 12536, 12537, 12538, 12539, 12540, 12541, 12542, 12543, 12544, 12545 del 24 novembre 2020, nella parte in cui le stesse disponevano l'annullamento della delibera del 20 dicembre 2018 n. 27497 in ragione del solo motivo di impugnazione di carattere procedurale rappresentato dalla tardività dell'avvio dell'istruttoria;

CONSIDERATO che l'annullamento della delibera del 20 dicembre 2018 n. 27497 si basa dunque su un motivo che, ancorché di carattere meramente procedurale e tale da non intaccare l'accertamento della sussistenza dell'intesa, riguarda un vizio generale del provvedimento e non un'invalidità riferibile in via esclusiva ad alcuni destinatari di esso;

CONSIDERATO al contempo che, stante la “*natura plurima e scindibile*” dei provvedimenti di accertamento di intese restrittive della concorrenza (CdS 17 febbraio 2022, n. 1197), il giudicato formatosi a valle delle predette sentenze non si estende alle società Daimler AG (ora Mercedes Benz Group AG) e Mercedes Benz Financial Services Italia S.p.A. che, in quanto collaboratori nell’ambito del programma di clemenza, non hanno impugnato davanti al giudice amministrativo la delibera del 20 dicembre 2018 n. 27497;

VISTA l’istanza di esercizio del potere di annullamento in autotutela presentata dalle società Daimler AG (ora Mercedes Benz Group AG) e Mercedes Benz Financial Services Italia S.p.A., della delibera del 20 dicembre 2018 n. 27497 ancora valida ed efficace nei propri confronti;

VISTO l’art. 7 del d. lgs. n. 3/2017, per il quale “*ai fini dell’azione di risarcimento del danno, si ritiene definitivamente accertata nei confronti dell’autore, la violazione del diritto della concorrenza constatata da una decisione dell’Autorità garante della concorrenza e del mercato [...] non più soggetta ad impugnazione davanti al giudice del ricorso*”;

CONSIDERATO che, a valle degli annullamenti pronunciati dal giudice amministrativo, Daimler AG (ora Mercedes Benz Group AG) e Mercedes Benz Financial Services Italia S.p.A. sono rimaste le uniche destinatarie della delibera del 20 dicembre 2018 n. 27497 e che tale circostanza pone le predette società in una posizione peggiore di quella delle altre parti del procedimento I811;

CONSIDERATO che tale circostanza, ove non rimossa, si presterebbe a pregiudicare l’efficace funzionamento del programma nazionale di clemenza, che risulta condizionato alla possibilità di garantire alle imprese che hanno deciso di collaborare con l’Autorità per la scoperta dei cartelli che la loro scelta di collaborazione non le ponga in una posizione peggiore di quella delle imprese che non hanno collaborato;

CONSIDERATO, altresì, che il programma di clemenza costituisce uno strumento essenziale e indispensabile nella lotta ai cartelli segreti, che rappresentano violazioni estremamente gravi del diritto della concorrenza, il cui accertamento è particolarmente difficile e complesso e che quindi la salvaguardia del programma di clemenza rappresenta un tassello imprescindibile al fine di assicurare una effettiva tutela delle dinamiche concorrenziali;

RITENUTO che l’accoglimento dell’istanza di Daimler AG (ora Mercedes Benz Group AG) e Mercedes Benz Financial Services Italia S.p.A. sia l’unica misura capace di evitare che, a valle degli annullamenti pronunciati dal giudice amministrativo, le predette società si trovino in una posizione peggiore di quella delle altre parti del procedimento I811 e di impedire così che la vicenda che interessa, in ragione dell’insieme delle circostanze che l’hanno contraddistinta, possa determinare pregiudizi futuri all’efficace funzionamento del programma nazionale di clemenza e dunque alla salvaguardia della concorrenza nei mercati nazionali;

RITENUTO, quindi, che sussiste un interesse pubblico alla salvaguardia del programma di clemenza suscettibile di giustificare l’annullamento della delibera del 20 dicembre 2018 n. 27497 anche in ragione del vizio procedurale accertato dal giudice amministrativo nei confronti delle altre parti del procedimento I811;

DELIBERA

di annullare, nei confronti delle società Daimler AG (ora Mercedes Benz Group AG) e Mercedes Benz Financial Services Italia S.p.A., la delibera 20 dicembre 2018 n. 27497 in ragione del solo vizio di carattere procedurale rappresentato dalla tardività dell'avvio dell'istruttoria e salvo il merito della valutazione relativa all'accertamento della sussistenza dell'intesa.

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

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

C12500 - POSTE VITA/NET INSURANCE

Provvedimento n. 30389

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 novembre 2022;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTO il Regolamento CE n. 139/04;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la comunicazione della società Poste Vita S.p.A., pervenuta in data 18 ottobre 2022 e integrata in date 19 ottobre e 16 novembre 2022;

VISTO il parere dell'IVASS, pervenuto in data 18 novembre 2022;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Poste Vita S.p.A. (di seguito Poste Vita) è una società interamente controllata da Poste Italiane S.p.A., la società, quotata in Borsa, a capo dell'omonimo gruppo, attivo, oltre che nel settore postale, anche in numerosi altri ambiti, tra i quali quello dei servizi finanziari e assicurativi. Poste Vita, a capo dell'omonimo gruppo assicurativo, è attiva nel settore dell'assicurazione vita, e, in particolare, tramite la propria controllata Poste Assicura, anche nel settore dell'assicurazione danni. Nel 2021 il gruppo Poste Italiane S.p.A. ha realizzato in Italia un fatturato di poco superiore a 11 miliardi di euro (dati bilancio consolidato).

2. Net Insurance S.p.A. (di seguito Net Insurance) è una società, quotata alla borsa Euronext Growth Milan, a capo dell'omonimo gruppo assicurativo attivo nel settore assicurativo; la società controlla, in particolare, Net Insurance Life S.p.A. ("Net Insurance Life"). Nel 2021 Net Insurance ha realizzato in Italia un fatturato di poco inferiore a 150 milioni di euro¹.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. L'operazione comunicata consiste nell'acquisizione del controllo esclusivo di Net Insurance da parte di Poste Vita, mediante un apposito veicolo societario, con la promozione di offerte pubbliche di acquisto volontarie sulle azioni e i *warrant* di Net Insurance.

¹ Per le compagnie assicurative il fatturato è calcolato conformemente all'art. 16, comma 2, l. 287/90.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

4. L'operazione notificata costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/90, in quanto volta all'acquisizione del controllo di un'impresa.

5. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento CE n. 139/04, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della legge citata, 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 realizzato individualmente a livello nazionale da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 31 milioni di euro.

IV. IL PARERE DELL'IVASS

6. Con parere pervenuto in data 18 novembre 2022, l'IVASS ha evidenziato come l'operazione in oggetto non sia in grado di alterare l'equilibrio concorrenziale dei mercati della produzione e distribuzione dei prodotti assicurativi vita e danni.

V. VALUTAZIONE DELL'OPERAZIONE

7. Con riferimento ai mercati assicurativi, per consolidato orientamento dell'Autorità, ciascun ramo dei comparti assicurativi vita e danni rappresenta un distinto mercato rilevante. Tale distinzione rispetto ai singoli rami assicurativi si fonda, principalmente, sull'oggetto del servizio reso, sui rischi assunti e sull'obiettivo di copertura assicurativa espresso dalla domanda di ogni singolo ramo. Inoltre, i singoli mercati assicurativi danni e vita si distinguono tra fase produttiva, avente dimensione geografica nazionale, e fase distributiva, che si caratterizza per la sua dimensione locale, in prima approssimazione provinciale, come da prassi consolidata dell'Autorità.

8. Pertanto, tenuto conto dell'ambito di operatività delle Parti, la presente operazione riguarda: i mercati della produzione di prodotti assicurativi danni I (Infortuni), II (Malattia), VIII (Incendio ed elementi naturali), IX (Altri danni), XIII (Responsabilità civile generale), XIV (Credito), XVI (Perdite pecuniarie), XVII (Tutela legale), XVIII (Assistenza); i mercati della produzione di prodotti assicurativi vita I (Durata vita umana), IV (Malattia); i mercati della distribuzione dei prodotti assicurativi danni e vita su base provinciale.

9. Sulla base delle informazioni fornite dalle Parti, con riferimento ai mercati della produzione di prodotti assicurativi danni, l'entità *post merger* verrà a detenere, in ciascuno di essi, una quota congiunta inferiore al 5%; in tutti i mercati il contributo della *target* è inferiore all'1%, mentre nel solo mercato relativo al ramo XIV è l'acquirente a detenere una quota del tutto marginale. In ragione delle contenute quote aggregate, delle trascurabili sovrapposizioni orizzontali, nonché della presenza di qualificati operatori concorrenti, in tali mercati l'operazione non appare, dunque, suscettibile di determinare apprezzabili restrizioni concorrenziali.

10. Riguardo ai mercati della produzione di prodotti assicurativi vita, nel ramo I Poste Vita è il primo operatore, con una quota di circa il 26%, ma la *target* ha una quota del tutto marginale, significativamente inferiore all'1%, per cui in tale mercato, stante altresì la presenza di qualificati operatori concorrenti, l'operazione non appare suscettibile di determinare apprezzabili alterazioni concorrenziali. Nel ramo IV la quota aggregata dell'entità *post merger* è di poco superiore al 5% ed è quasi interamente detenuta dalla *target*. Anche in tale mercato, pertanto, in ragione delle contenute

quote aggregate, delle trascurabili sovrapposizioni orizzontali e della presenza di numerosi e qualificati *competitor*, l'operazione non appare suscettibile di determinare apprezzabili restrizioni concorrenziali.

11. In relazione alla fase distributiva delle polizze danni le quote di mercato aggregate dell'entità *post merger*, a livello provinciale, sono inferiori al 5%, con un contributo della *target* poco significativo e, nella gran parte delle province, inferiore all'1%. Date le contenute quote di mercato *post merger*, le marginali sovrapposizioni e la presenza di qualificati operatori concorrenti, nei mercati della distribuzione di prodotti assicurativi danni l'operazione non appare pertanto idonea a determinare alterazioni delle dinamiche concorrenziali.

12. Per quanto concerne la fase distributiva delle polizze vita, in un'ampia maggioranza delle province la quota aggregata *post merger* risulta inferiore, spesso anche significativamente, al 30%, in pochi casi al 35%, o al 40%, con una quota della *target* comunque sempre inferiore all'1%. In alcune province, in particolare nel Sud e Isole, la quota aggregata dell'entità *post merger* assume valori più alti², ma in tali casi la quota di mercato della *target* risulta sempre particolarmente esigua, [*inferiore a 1%*]*. In considerazione del fatto che l'apporto *merger specific* della *target* è significativamente trascurabile e data la presenza di qualificati operatori concorrenti, anche nei mercati della distribuzione assicurativa vita l'operazione non appare suscettibile di alterare in modo significativo le dinamiche concorrenziali.

13. Alla luce delle considerazioni che precedono sul posizionamento di mercato, sul contributo tendenzialmente marginale della *target* e stante, altresì, la presenza di diversi qualificati operatori concorrenti in ambito assicurativo, quali ad esempio Generali, Unipol, Allianz nel settore danni e Generali, Intesa Sanpaolo, Allianz, nel settore vita, la concentrazione in esame non appare idonea a ostacolare in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e a determinare la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non ostacola, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e non comporta la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante;

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.

² Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni. Si tratta delle province di Campobasso, dove la quota aggregata è pari a [40-45%], Isernia, dove tale valore è pari a [40-45%], Potenza, con il [40-45%], Vibo Valentia, con il [40-45%], Messina, con il [40-45%], Benevento, con il [45-50%], Crotone, con il [45-50%], Enna, con il [45-50%], Oristano, con il [40-45%], Avellino, con il [50-55%] e Sud Sardegna, con il [50-55%]; come precisato supra, in tali province il contributo della *target* è di carattere marginale, [*inferiore a 1%*].

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

IP354 - OLIMPIA GRUPPO SINERGY-OFFERTE COMMERCIALI

Provvedimento n. 30392

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 novembre 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 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, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento n. 29765 del 13 luglio 2021¹, con il quale è stato deliberato di chiudere il procedimento PS11535 senza accertare l'infrazione, rendendo obbligatori gli impegni proposti dalla società Olimpia S.r.l., ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTA la propria delibera n. 30061 del 15 marzo 2022² con la quale l'Autorità ha contestato a Olimpia S.r.l. la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato a taluni degli impegni approvati con il suddetto provvedimento n. 29765 del 13 luglio 2021;

VISTE le proprie decisioni del 31 maggio, 4 e 30 agosto nonché dell'11 ottobre 2022, con le quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stato prorogato il termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

¹ Pubblicata sul bollettino n. 32/2021.

² Pubblicata sul bollettino n. 11/2022.

I. LA PARTE

1. Olimpia S.r.l. (di seguito anche “Olimpia”) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo. La Società ha realizzato, durante l’esercizio finanziario terminato il 31 dicembre 2021, un fatturato pari a oltre 99 milioni di euro³, in netta crescita rispetto a quello dell’esercizio precedente (pari a oltre 58 milioni di euro)⁴.

II. PREMESSA

2. Con provvedimento n. 30061, del 15 marzo 2022, è stato avviato nei confronti di Olimpia S.r.l. (di seguito anche “Olimpia”) il procedimento IP354 volto a verificare l’inottemperanza del professionista alla delibera dell’Autorità n. 29765 del 13 luglio 2021, con la quale sono stati accettati e resi obbligatori gli impegni presentati nell’ambito del procedimento istruttorio PS11535 - avviato in data 8 ottobre 2020 - al fine di verificare l’esistenza di una presunta pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 21 e 22 nonché degli artt. 24, 25 e 62 del Codice del Consumo.

3. In particolare, l’Autorità aveva avviato il procedimento PS11535 allo scopo di accertare l’esistenza di condotte: *i)* di carattere ingannevole e omissivo, consistenti nella incompletezza o opacità delle informazioni, nell’ambito della documentazione contrattuale e pubblicitaria, riguardanti le condizioni economiche delle offerte proposte e le caratteristiche delle promozioni, con specifico riferimento all’omessa indicazione dei corrispettivi dovuti nel loro valore unitario e di altri costi, non menzionati né negli *script* di vendita – nei contratti in *teleselling* – né nel materiale promozionale; *ii)* di carattere aggressivo, consistenti nell’addebito di ulteriori costi (ad es., oneri di modulazione della materia prima, oneri amministrativi e oneri di postalizzazione) relativi a servizi non chiaramente indicati e definiti oppure non dovuti in base alla vigente regolazione, idonei a condizionare indebitamente il consumatore e indurlo al pagamento di somme non dovute, in assenza di comunicazione in fase di contatto o di esplicita previsione in seno alla documentazione contrattuale.

4. Nel corso del procedimento PS11535, la società aveva presentato impegni che prevedevano, tra altro, il superamento delle varie carenze informative verso la clientela, in fase pre-contrattuale e all’interno della documentazione correlata all’offerta sottoscritta, nonché misure idonee a garantire la consegna effettiva ed integrale della predetta documentazione. Il Professionista si era inoltre impegnato a ristorare i clienti indotti al pagamento di oneri (per invio postale delle fatture) già applicati ma non dovuti in base alla regolazione di settore e, altresì ad assicurare un servizio di assistenza telefonica dedicato alla fatturazione.

5. Gli impegni resi obbligatori dall’Autorità con il citato provvedimento n. 29765 del 13 luglio 2021 – notificato ad Olimpia il 3 agosto 2021 – erano, in sintesi, i seguenti:

1) trasparenza delle condizioni economiche di fornitura, con specifico riguardo alla chiara individuazione: degli *oneri di commercializzazione* in seno alle varie offerte; dell’eventuale presenza, natura ed entità di *altri oneri* (contributo *una tantum*, oneri di modulazione e gestione del contatore, costi amministrativi) e del “*contributo in quota fissa per prestazioni inerenti alla*

³ Nello specifico, € 99.146.876,89 (Cfr. allegato 13 al doc. del 5 settembre 2022, prot. n. 67242).

⁴ Nello specifico, € 58.598.832 (Cfr. allegato 12 al doc. del 16 maggio 2022, prot. n. 41187).

connessione dei punti di fornitura; delle condizioni di rinnovo delle Condizioni Tecniche Economiche/CTE dell'offerta;

2) trasparenza *script* telefonici per i contratti conclusi via *teleselling*⁵, in merito a tutte le componenti tariffarie delle distinte offerte e con specifica menzione del diritto di ripensamento che il consumatore può esercitare entro 14 giorni dalla data di ricevimento della *welcome letter* inviata dal Professionista; la Società si era altresì impegnata ad accettare richieste di ripensamento anche oltre il termine contrattuale previsto;

3) tracciabilità al 100% del recapito al cliente del plico contrattuale e della *welcome letter* mediante nuovo accordo con specifico fornitore del servizio postale; tale servizio avrebbe dovuto essere avviato *“con una tempistica di trenta giorni dall'approvazione degli impegni”*;

4) restituzione agli utenti interessati, dei corrispettivi per l'invio della bolletta cartacea – ivi quantificati*¹⁶ – già indebitamente applicati su fatture emesse da aprile 2017 e fino a maggio 2018, con informativa specifica al destinatario. La restituzione veniva prevista: a) per i clienti attivi, mediante la prima fattura utile successiva alla notifica degli impegni; b) per i clienti cessati – ossia la maggior parte dei beneficiari di tale misura - mediante la fattura di chiusura successiva all'approvazione degli impegni oppure con bonifico bancario o assegno entro 90 giorni dalla data dell'approvazione degli impegni, fermo restando il diritto dei clienti cessati di richiedere la restituzione degli oneri di postalizzazione già pagati entro 5 anni dall'approvazione degli impegni. Ciascuno dei clienti cessati sarebbe stato contattato al telefono oppure, in caso di irreperibilità, al relativo indirizzo e-mail, se nella disponibilità del Professionista; a tal fine, inoltre, a beneficio della generalità degli utenti, il Professionista assicurava la pubblicazione – entro una settimana dall'approvazione degli impegni – sul proprio sito internet (all'indirizzo www.grupposinergy.com/link-utili-energia-e-gas/) *“di apposita informativa”* sul beneficio;

5) campagna informativa rivolta ai clienti in merito alla lettura della bolletta e al mercato libero, mediante *clips* sui canali social dell'impresa e brochure scaricabile dal sito aziendale (entro quattro mesi all'approvazione degli impegni);

6) istituzione di un canale telefonico dedicato alla fatturazione *“per gestire le richieste di informazioni, segnalazioni e richieste di rateizzazione”*, entro 4 mesi dall'approvazione degli impegni;

7) sconto di 1 euro in fattura in caso di opzione verso fattura in formato digitale per i nuovi clienti acquisiti dopo l'accettazione impegni;

8) collaborazione con una o più associazioni dei consumatori *“anche al fine – tra gli altri – della condivisione della documentazione contrattuale e la gestione dei reclami”*, da attivarsi anche immediatamente dopo l'approvazione degli impegni;

⁵ cfr. doc. 3, allegato al Formulario impegni.

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

¹⁶ Nel formulario impegni – allegato alla Delibera 13 luglio 2021 e parte integrante della stessa – erano dettagliati gli oneri di postalizzazione oggetto di restituzione. Nello specifico, per il 2017 (fatture emesse da aprile a dicembre): per il servizio energia elettrica, essi ammontavano a [omissis]* euro per i clienti domestici e [omissis] euro per i non domestici; per il servizio gas, invece, ammontavano a [omissis] euro per i clienti domestici e [omissis] euro per i non domestici. Per il 2018 (fatture emesse da gennaio a maggio): per il servizio energia elettrica, essi ammontavano a [omissis] euro per i clienti domestici e [omissis] euro per i non domestici; per il servizio gas, invece, ammontavano a [omissis] euro per i clienti domestici e [omissis] euro per i non domestici. Totale utenti domestici: [omissis] totale utenti domestici; [omissis] totale utenti non domestici. Pertanto, il totale complessivo di tali oneri era stato quantificato in [omissis] euro

9) trasparenza delle informazioni rese su tutti i supporti promozionali circa le componenti tariffarie dell'offerta, con garanzia di leggibilità e con pari evidenza grafica alle diverse componenti del prezzo; inserimento di una nota legale su esistenza di imposte e di costi per i cd. servizi a rete, e con invito a leggere le CGF e le CTE dell'offerta.

6. Successivamente, secondo quanto rappresentato da Olimpia nell'ambito della relazione di ottemperanza agli impegni⁷, nonché in base alle denunce dei consumatori⁸, sono emersi diversi elementi che rivelavano inadeguate modalità di attuazione di taluni degli impegni da parte del Professionista con riguardo, in particolare:

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

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

iii) all'inadeguata rendicontazione circa l'avvenuta restituzione degli oneri di bollettazione cartacea, laddove già applicati ai clienti in riferimento alle fatture emesse da aprile 2017 a maggio 2018;

iv) alla mancata istituzione di uno specifico servizio di assistenza telefonica alla clientela dedicato alla fatturazione.

7. Pertanto, sulla base della complessiva documentazione allora acquisita agli atti, l'Autorità con provvedimento n. 30061 del 15 marzo 2022, ha contestato a Olimpia S.r.l., in base all'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, di aver violato la delibera n. 29765 del 13 luglio 2021 e ha disposto l'avvio del procedimento IP354 per la verifica di inottemperanza alla predetta delibera.

8. La delibera di avvio del procedimento d'inottemperanza IP354 è stata notificata ad Olimpia il 17 marzo 2022.

9. Alle date del 5 aprile⁹ e del 13 settembre 2022¹⁰, Olimpia ha avuto accesso agli atti del procedimento; il 16 maggio 2022 è giunta una documentata memoria difensiva da parte del Professionista¹¹.

10. Il 4 agosto 2022 è stata trasmessa la comunicazione del termine della fase istruttoria¹² alla Società la quale ha poi presentato una documentata memoria conclusiva in data 5 settembre 2022¹³.

⁷ Doc. del 4 ottobre 2021, prot. n. 75450, integrato dal doc. del 14 dicembre 2021, prot. 92650.

⁸ Pervenute successivamente alla chiusura del procedimento PS11535 e fino al 2 marzo 2022 (doc. prot. 23791). Cfr., tra altre, le segnalazioni del 12 ottobre 2021 (prot. 77872), del 9 dicembre 2021 (prot. 90363), del 9 febbraio 2022 (prot. 18530) e dell'11 febbraio 2022 (prot. 19301), nelle quali i consumatori hanno lamentato la mancanza di consapevolezza dei costi connessi alla fornitura di energia elettrica e gas proposta da Olimpia e l'omesso invio da parte del Professionista sia della copia, su supporto durevole, della telefonata in *teleselling*, sia del plico contrattuale in esito all'adesione alla fornitura sia anche delle fatture.

⁹ Cfr. docc. in pari data 5 aprile 2021, prott. nn. 32318, 32319 e 321320.

¹⁰ Doc. del 13 settembre 2022, prot. n. 69227.

¹¹ Doc. del 16 maggio 2022, prot. n. 41187.

¹² Doc. del 4 agosto 2022, prot. n. 61002.

¹³ Doc. del 5 settembre 2022, prot. n. 67242.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

11. Di seguito si rappresentano gli elementi che rivelano la mancata o intempestiva attuazione da parte del Professionista dei seguenti impegni.

Trasparenza script telefonici - Impegno n. 2)

12. In allegato alla relazione di ottemperanza¹⁴ - illustrativa dell'esecuzione degli impegni approvati con Delibera del 13 luglio 2021 - Olimpia aveva prodotto, in specifico adempimento dell'impegno n. 2, alcuni *script* destinati e in uso - asseritamente dal 1° ottobre 2021 - ai propri addetti alle vendite in *teleselling* e relativi alle sole offerte di tipo "Family" (gas e luce), proposte e commercializzate unicamente nel predetto canale di vendita (e che, stando ai dati forniti dallo stesso Professionista, costituivano la stragrande maggioranza delle offerte vendute).

Nonostante la formale concordanza di tali *script* con l'impegno già assunto, successive denunce di utenti (anche corredate di file vocali)¹⁵ - attestavano che all'atto della proposta *via teleselling* - avvenuta successivamente alla notifica della suddetta Delibera - delle offerte "Gas50" ed "Energia50", gli operatori per conto della Società non avrebbero indicato al consumatore, trasparentemente e nella loro interezza, i costi da sostenere e i termini corretti per l'esercizio del diritto di ripensamento, adottando anche un'eccessiva velocità nell'enunciato.

13. Secondo quanto successivamente rappresentato dal Professionista¹⁶, le offerte "Gas50" ed "Energia50" appartengono alla medesima tipologia delle offerte "Family" per la quale sarebbe stato predisposto un unico *format* destinato agli operatori in *teleselling* per conto della Società e recante le stesse informazioni presenti negli *script* già trasmessi con la relazione di ottemperanza. Pertanto, Olimpia rivendica che anche gli *script* per le offerte "Gas50" ed "Energia50" - come solo in seguito prodotti dal Professionista¹⁷ - sono analoghi a quelli già trasmessi all'Autorità con la suddetta relazione di ottemperanza.

14. Successivamente¹⁸, Olimpia ha dichiarato di aver comunque "formalmente" ottemperato all'impegno n. 2 attraverso l'invio ai propri addetti al *teleselling* di uno *script*, atto a chiarire e dettagliare le componenti tariffarie oggetto dell'offerta, "*imponendone l'utilizzo*".

Sul punto, la Società ha successivamente trasmesso copia di alcune *mail* - relative al periodo dal 29 luglio al 14 ottobre 2021 - che, a suo dire, comproverebbero l'"*effettiva distribuzione alla capillare rete di agenti*" degli *script* in questione, "*ancora prima dell'approvazione degli impegni*"¹⁹ (notificata al Professionista il 4 agosto 2021) nonché l'obbligo di rispettarli. In realtà le *mail* allegate²⁰ risultano idonee ad attestare una condivisione degli *script* anzitutto tra uffici interni alla

¹⁴ Doc. del 4 ottobre 2021, prot. n. 75450.

¹⁵ Doc. dell'11 febbraio 2022, prot. n. 19301. Cfr. anche doc. del 3 febbraio 2022, prot. n. 17098.

¹⁶ Doc. del 16 maggio 2022, prot. n. 41187, pagg da 4 a 9.

¹⁷ In particolare, in allegato (docc. nn. 13 e 14) alla comunicazione del 5 maggio 2022, prot. n. 38907, relativa alla distinta istruttoria PS11535B (avviata contemporaneamente all'IP354) e, nell'ambito del presente procedimento, a corredo della memoria conclusiva (giunta il 5 settembre 2022).

¹⁸ Doc. del 16 maggio 2022, prot. n. 41187, pag. 5 (le virgolette interne sono nell'originale).

¹⁹ Cfr. allegato 28 alla memoria finale (doc. del 5 settembre 2022, prot. n. 67242).

²⁰ Si tratta di una quarantina di mail ma molte di esse, in realtà, costituiscono mere segnalazioni di *errata corrige* di mail precedenti.

società, nonché verso due sole agenzie incaricate del *teleselling*²¹, alle quali viene *raccomandato* “di attenersi rigorosamente a tali script”²².

15. È emerso, altresì, che il Professionista effettua solo un “*riascolto a campione*” dell’operato dei propri addetti (in merito alla lettura integrale dello *script* e alla durata della chiamata) dichiarandosi, altresì, non direttamente responsabile laddove “*in qualche isolato caso (...) l’agente (incaricato terzo) non*” desse “*lettura completa dello script*”²³.

16. La persistente lacunosità/deceitività delle informazioni rese dagli addetti al *teleselling* risulta invece attestata da denunce giunte successivamente all’avvio del procedimento di inottemperanza: in particolare, ad un consumatore è stata prospettata, in sede di chiamata, l’offerta “Prime” (ossia un’*“offerta attivabile solo via web”*)²⁴ mentre in seguito all’adesione ha ricevuto (tardivamente) documentazione contrattuale e fatture relative, invece, alla diversa offerta “Family-Gas” avente condizioni e costi ben più onerosi della PRIME²⁵.

17. Risulta²⁶, inoltre, che l’eccessiva velocità di lettura dello *script* di vendita da parte degli agenti nel corso della comunicazione telefonica, ha concorso ad ostacolare una corretta ed integrale comprensione delle caratteristiche della fornitura e la consapevole adesione all’offerta da parte dei consumatori - in contrasto con gli obblighi di trasparenza e completezza imposti ai Professionisti soprattutto nei contratti a distanza - differendo solo ad un momento successivo (ad es. a seguito dell’emissione della prima fattura) la consapevolezza dei consumatori in merito all’effettiva caratura degli importi addebitati.

18. Emerge, infine, che assai frequentemente, all’esito del reclamo presentato dall’utente (soprattutto se inoltrato per il tramite di associazione consumeristica o di un Legale oppure anche inviato per conoscenza ad ARERA o AGCM), Olimpia ha provveduto, mediante altrettante “note di credito”, a restituire immediatamente ai clienti i pagamenti in contestazione²⁷.

Recapito e tracciabilità di welcome letter e documentazione contrattuale - Impegno n. 3)

19. Risulta che l’omessa/intempestiva trasmissione, per via postale o per e-mail, della *welcome letter* e/o del plico contrattuale al cliente – dopo l’attivazione *via teleselling* della fornitura – sia stata posta in essere da Olimpia oltre il termine di implementazione già assicurato negli impegni²⁸, in base a quanto attestato da svariati denunciati nel corso del presente procedimento fino a maggio 2022²⁹.

²¹ Si tratta delle agenzie [Omissis] e [Omissis]

²² Cfr. in seno al predetto allegato 28, la mail del 14 ottobre 2021 inviata dal dipendente di Olimpia alla rappresentante dell’agenzia [Omissis].

²³ Doc. del 16 maggio 2022, prot. n. 41187, pag. 5.

²⁴ Secondo quanto dichiarato dal Professionista nella comunicazione del 14 dicembre 2021, prot. n. 92650 (integrativa della relazione di ottemperanza in data 4 ottobre 2021).

²⁵ Doc. del 4 maggio 2022, prot. n. 38772.

²⁶ Docc. del 12 ottobre 2021, prot. n. 77813, e dell’11 febbraio 2022, prot. n. 19301.

²⁷ Doc. del 12 ottobre 2021, prot. n. 77872, e correlato doc. del 22 ottobre 2021, prot. n. 80638; doc. del 30 giugno 2022, prot. n. 51503; doc. del 5 luglio 2022, prot. n. 52354.

²⁸ Allo scopo, Olimpia aveva assicurato che il servizio di tracciatura al 100% del recapito della documentazione contrattuale ai nuovi clienti sarebbe stato “*avviato con una tempistica di trenta giorni dall’approvazione degli impegni*”.

²⁹ Cfr. docc. del 12 ottobre 2021, prot. n. 77872 (l’associazione Altroconsumo riferiva, tra altro, per conto di taluni assistiti, che la Società, all’esito del *teleselling*, non forniva “*automaticamente*” la documentazione a corredo del contratto bensì “*solo in seguito ad esplicita richiesta del cliente*”), del 3 dicembre 2021, prot. n. 90363; del 7 gennaio 2022, prot. n.

20. Olimpia ha contestato l'assunto di alcuni di tali reclamanti circa l'omessa/intempestiva ricezione del plico contrattuale: tuttavia, le stesse comprome documentali addotte dal Professionista a supporto della contestazione³⁰ non risultano, in realtà, adeguate o sufficienti a smentire la doglianza dei consumatori: in due casi, infatti, la schermata della “*scheda di lavoro del cliente*” prodotta dalla Società attesta l'invio per e-mail agli interessati unicamente della *welcome letter*³¹ ma non anche del plico contrattuale; inoltre, quanto ad altri due utenti rappresentati da un'associazione consumeristica³², Olimpia si limita a dichiarare di aver inoltrato loro per e-mail la documentazione contrattuale senza tuttavia produrre alcuna mirata evidenza documentale.

21. Nella relazione di ottemperanza³³, Olimpia aveva dichiarato di aver sottoscritto un accordo con un diverso operatore postale già in data 27 settembre 2021 onde avvalersi, con copertura dell'intero territorio nazionale, del servizio di recapito alla clientela e relativo tracciamento del plico contrattuale cartaceo nonché della *welcome letter*.

In seguito, il Professionista ha dettagliato e documentato una lunga serie di interlocuzioni e scambi con detto operatore - connotati anche da vari “*ritardi e disguidi non sempre imputabili a colpa di Olimpia*”- dichiarando di essere giunto alla definitiva attivazione del predetto servizio alla data del 17 marzo 2022³⁴.

A riprova dell'attuale, piena funzionalità del servizio di spedizione e *tracking*, Olimpia ha, da ultimo, inteso anche produrre un *report* - relativo al periodo dal 18 marzo a metà agosto 2022 - contenente la tracciatura di n. [omissis] spedizioni, ciascuna contrassegnata da vari elementi identificativi, compresi le date di inoltro e di ricevimento da parte del destinatario: dal medesimo *report* emerge che, nell'ambito del periodo considerato, la stragrande maggioranza delle spedizioni sono andate a buon fine³⁵.

Restituzione corrispettivi per l'invio della bolletta cartacea (Impegno n. 4)

22. La misura consiste nella restituzione degli oneri correlati all'opzione di invio postale delle bollette, come addebitati ai relativi utenti nelle fatture emesse da aprile 2017 e fino a maggio 2018, con garanzia dei beneficiari del diritto di richiedere la restituzione entro cinque anni dall'approvazione degli impegni.

10836: del 9 febbraio 2022, prot. n. 18530; dell'11 febbraio 2022, prot. n. 19301 (da tale denuncia emergeva che il consumatore-utente – che aveva contattato il *call center* di Olimpia per avere urgenti chiarimenti su importi già addebitati nelle prime due bollette ricevute – riceveva dall'operatore l'esortazione a “*richiedere il contratto per verificare l'attendibilità dell'offerta che era stata proposta in fase di consultazione*”); del 2 marzo 2022, prot. n. 23791; del 4 maggio 2022, prot. n. 38722.

³⁰ Cfr. doc. del 16 maggio 2022, prot. n. 41187, alle pagg. 2, 3 e 4, con gli indicati allegati. (Gli allegati a cui fa riferimento il professionista in tale comunicazione, sono quelli che Olimpia ha prodotto unitamente alla memoria difensiva per il distinto caso PS1153B).

³¹ Si tratta delle segnalazioni del 9 febbraio 2022, prot. n. 18530 (in riferimento all'allegato “Doc. 31”) e della segnalazione del 9 dicembre 2021, prot. n. 9036, (in riferimento all'allegato “Doc. 29”). In tali allegati si ha evidenza che l'inoltro dei solleciti di pagamento, diversamente che per l'invio di *welcome letter* e fatture, sia avvenuto in via postale.

³² Doc. del 12 ottobre 2021, prot. n. 77872.

³³ Doc del 4 ottobre 2021, prot. n. 75450.

³⁴ Doc. del 16 maggio 2022, prot. n. 41187, parag. 2.2.3.

³⁵ Cfr. doc. del 5 settembre 2022, prot. n. 67242. All. 29.

23. Nella relazione di ottemperanza³⁶, Olimpia affermava che la misura riguardava, complessivamente, n. [omissis] utenze (intese come “punti di fornitura interessati”) di cui [omissis] non più attive e prevedeva, altresì, l’esecuzione di tale impegno entro il 31 ottobre 2021.

24. Dalle successive dichiarazioni rilasciate dal Professionista è emerso che per le suddette utenze interessate dall’esecuzione di tale impegno sono state emesse note di credito per un totale di [omissis] euro³⁷.

25. L’importo delle singole note di credito è andato in compensazione con l’importo della prima fattura utile successivamente emessa nei confronti dei clienti ancora attivi, pari a n. [omissis] punti di fornitura per un totale di soli [omissis] euro. Per tutti gli altri clienti cessati la società ha proceduto al contatto via mail/telefono degli stessi, in base ai recapiti a disposizione³⁸.

26. Dal dettaglio fornito dal Professionista in allegato alla memoria del 16 maggio 2022³⁹ – risultava che alcune operazioni di restituzione fossero ancora “in lavorazione” nonché, soprattutto, la circostanza che non fossero ancora stati restituiti [omissis] euro, ossia la maggior quota della somma stimata per i rimborsi in argomento: ciò in quanto, secondo quanto riferito dalla Società, i relativi destinatari erano rimasti inerti a fronte dei “cinque tentativi di contatto” effettuati dal Servizio Clienti.

27. Sebbene sullo specifico punto, Olimpia aggiungesse, in coerenza all’impegno presentato, che “per questi clienti rimane ferma la possibilità di chiedere il rimborso alla nostra Società che a tale fine mantiene pubblicato sul proprio sito internet l’apposita informativa”⁴⁰, l’assunto non risultava allora in concreto supportato da adeguata informativa sul sito aziendale. Infatti, la stessa, oltre a non avere immediata evidenza – poiché relegata all’interno di sezione denominata “links utili”⁴¹, risultava alquanto generica circa il diritto alla restituzione degli addebiti per invio postale della bolletta ivi omettendosi qualsiasi richiamo diretto ed esplicito alla possibilità di richiedere tale restituzione entro cinque anni a specifico beneficio dei clienti cessati, ossia la maggior parte dei destinatari del presente impegno che, per espressa ammissione del Professionista, all’epoca non era stata ancora rimborsata⁴².

Nella memoria del 5 settembre 2022, il Professionista ha invece rappresentato di essere poi intervenuto sul proprio sito aziendale, predisponendo l’apertura - all’atterraggio sulla *homepage* - di un *pop-up* recante, tra altro, l’avviso: “RIMBORSO ONERI DI SPEDIZIONE - Nel caso in cui ti fossero stati addebitati in bolletta oneri di spedizione cartacea delle fatture, hai diritto alla loro restituzione entro 5 anni anche se non sei più in fornitura con noi. Contatta il Servizio Clienti,

³⁶ Doc del 4 ottobre 2021, prot. n. 75450.

³⁷ Cfr. doc. del 16 maggio 2022, prot. n. 41187, pag. 15.

³⁸ Cfr. doc. del 16 maggio 2022, prot. n. 41187 e relativo allegato 11.

³⁹ Si tratta del predetto allegato 11 (“Report Rimporsi” - foglio 2 del relativo *file excel*).

⁴⁰ Cfr. doc. del 16 maggio 2022, prot. n. 41187 (pag. 16).

⁴¹ L’informativa era accessibile - all’indirizzo <https://sinergyucegas.com/rimborso-oneri-spedizione/> - (oggi non più raggiungibile) - solo dal fondo della homepage assieme ad altre voci ivi indicate con pari evidenza; essa recava: “Nel caso in cui ti fossero stati addebitati in bolletta oneri di spedizione cartacea delle fatture, hai diritto alla loro restituzione. Contatta il servizio clienti, attivo dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 20:00, e il sabato dalle 09:00 alle 13:00 per avere maggiori informazioni sulla modalità di rimborso prevista”.

⁴² Collocazione e *wording* dell’informativa rimanevano immutati almeno fino al 18 luglio 2022 (in base a rilevazione d’ufficio).

attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 20 e il sabato dalle 9 alle 13, per avere maggiori informazioni sulla modalità di rimborso prevista”⁴³.

Istituzione di un servizio telefonico dedicato alla fatturazione (Impegno n. 6)

28. Olimpia aveva dichiarato, nella relazione di ottemperanza⁴⁴, di aver “attivato un servizio telefonico dedicato alla fatturazione per gestire attraverso un canale prioritario le richieste di informazioni, segnalazioni e richieste di rateizzazione” e “raggiungibile contattando il numero 800113850 (da rete fissa) e 045-5118503 (da rete mobile)”.

29. Tuttavia, in base ad elementi originariamente acquisiti⁴⁵ ed anche secondo le ulteriori specifiche rese dalla Società, risultava che il predetto servizio non possedesse quel carattere innovativo e “mirato”, pur enfatizzato in sede di impegni, in quanto coincidente con il pre-esistente “servizio clienti” del Professionista, già attivo in passato ai medesimi riferimenti telefonici e deputato al ricevimento di qualsiasi richiesta/reclamo dell’utenza, non solo in tema di fatturazione.

Infatti, in sede di impegni⁴⁶ la Società aveva ommesso di precisare quanto poi rappresentato soltanto nel corso della presente istruttoria⁴⁷, ossia che il servizio di assistenza dedicato alla fatturazione si risolvesse nell’attivazione - all’interno delle stesse numerazioni già in passato rese disponibili all’utenza - di un “albero fonico” dove la tematica “fatture e pagamenti” è uno dei cinque sottonumeri/tematiche parimenti rappresentati e selezionabili dall’utente al fine di avere informazioni su temi/problemi individuati⁴⁸.

30. In ogni caso, poi, il carattere specifico dell’assistenza mirata alla fatturazione, anche in prosieguo non veniva evidenziato in alcun modo alla clientela, neppure sul sito internet del Professionista⁴⁹.

31. Solo in seguito, Olimpia è intervenuta sul proprio sito aziendale – a far tempo dal 5 settembre 2022⁵⁰- predisponendo un *pop-up*/riquadro informativo che si apre al momento stesso dell’atterraggio sulla *homepage* (che rimane oscurata sullo sfondo del riquadro) recante, tra altro, la dicitura: “SERVIZIO TELEFONICO DEDICATO ALLA FATTURAZIONE - Digitando il tasto 2 del numero dell’assistenza clienti (800113850 da rete fissa e 045 5118503 da rete mobile) potrai accedere al servizio dedicato alla fatturazione”.

⁴³ La presenza dell’avviso è stata accertata anche nella rilevazione d’ufficio del 25 ottobre 2022.

⁴⁴ Doc. del 4 ottobre 2021, prot. n. 75450.

⁴⁵ Si tratta di pregresse denunce afferenti al proc. PS11535 (ad es., il doc. del 24 aprile 2019, prot. n. 32424) nelle quali i consumatori-segnalanti indicano, per il servizio clienti di Olimpia S.r.l., lo stesso riferimento telefonico – 800113850 - poi ribadito dal Professionista negli impegni per l’asseritamente “nuovo” servizio di assistenza.

⁴⁶ “Olimpia intende altresì impegnarsi a prevedere un servizio telefonico dedicato alla fatturazione per gestire, attraverso un canale dedicato, e quindi prioritario, le richieste di informazioni, segnalazioni e richieste di rateizzazione” (Formulario impegni, pag. 9, allegato alla Delibera del 13 luglio 2021).

⁴⁷ Doc del 16 maggio 2022, prot. n. 41187 – pag. 17.

⁴⁸ In base alla verifica d’ufficio del 15 luglio 2022, chiamando il numero 800113850, la voce registrata invita l’utente a digitare cinque sottonumeri per altrettante informazioni su “nuove offerte luce e gas” (1), “fatture, stato pagamenti e per parlare con un operatore (2), “comunicazione autolettura” (3), canone Rai” (4), “altro” (5).

⁴⁹ Cfr. il link <https://sinergylucegas.com/contatti/> (verifica d’ufficio del 15 luglio 2022).

⁵⁰ Sono state effettuate anche successive verifiche d’ufficio (in data 25 ottobre 2022).

IV. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

32. Con le memorie del 16 maggio e del 5 settembre 2022, Olimpia ha sostenuto l'infondatezza degli addebiti e rappresentato, in sintesi, quanto segue.

33. In via preliminare, la Società dichiara che l'avvio congiunto dei procedimenti di inottemperanza (IP354) e di accertamento delle condotte originariamente contestate (PS11535B) – poiché riguardanti gli stessi comportamenti ed aventi “*la medesima finalità punitiva*” - si porrebbe in contrasto con il principio del *ne bis in idem* di cui all'art. 50 della Carta dei diritti fondamentali dell'UE e dell'art. 4 del Protocollo n. 7 della Convenzione europea dei diritti dell'uomo, valevole “*anche per le sanzioni amministrative*”.

34. Nel merito delle misure adottate, il Professionista rivendica la corretta esecuzione dell'impegno n. 2 (trasparenza script telefonici) consistente nella predisposizione del testo dello *script* di vendita, già allegato alla relazione di ottemperanza al provvedimento sul caso PS11535 (e di cui l'Autorità ha già riconosciuto la “*formale concordanza (...) con l'impegno assunto*”, nell'ambito della “*comunicazione di conclusione istruttoria*”) e nella successiva asserita trasmissione “*a tutte le agenzie incaricate per la conclusione dei contratti a distanza tramite teleselling*”.

Olimpia afferma che i rilevi presenti in alcune denunce poste a base dell'avvio dell'IP354 sarebbero infondati e che la contestata “*velocità*” di lettura della proposta commerciale, da parte del *teleseller*, sarebbe in realtà frutto di una “*valutazione soggettiva*” da parte degli uffici. Inoltre, rivendica che eventuali discrepanze tra quanto rappresentato al cliente al contatto telefonico e l'effettivo addebito mensile in bolletta, lungi dal sostanziare un'inottemperanza all'impegno in questione, sarebbero dovute, semmai, ad un “*errore di fatturazione*”, comunque oggetto di successivo rimborso all'utente⁵¹. L'effettiva consapevolezza del Professionista circa l'operato dei propri incaricati alle vendite – quanto alle divergenze rispetto agli *script* ricevuti - dipenderebbe da verifiche solo “*a campione*” che, all'occorrenza, tuttavia, avrebbero condotto all'applicazione alle agenzie responsabili di “*penali di elevato importo pari a 5000 euro*” quando non alla risoluzione del relativo rapporto contrattuale con l'agenzia.

Inoltre, il Professionista rivendica di rispondere puntualmente ad ogni reclamo in merito all'opacità informativa resa in *teleselling*, e rigetta l'addebito di una responsabilità “*automatica*” sulla questione ogni qualvolta abbia riconosciuto al cliente uno storno/rimborso delle somme non dovute ma già pagate. In ogni caso, poi, nessuno dei reclamanti avrebbe “*subito alcuna conseguenza*” dalla condotta in esame, venendo accontentato – laddove richiesto – nell'intento di esercitare il ripensamento o di non proseguire il rapporto di fornitura con Olimpia.

35. Quanto all'impegno n. 3 (tracciabilità del recapito), la Società ha dapprima tenuto a precisare che esso riguarda “*non l'invio del materiale contrattuale/welcome letter (che non può essere messo*

⁵¹ Al paragrafo 3.1.10 della comunicazione giunta il 5 settembre 2022 (prot. n.67242), si fa riferimento alla contestazione per la quale la Società avrebbe prospettato al cliente, nel corso di una telefonata, il costo annuale di 480 euro mensili a titolo di “*oneri di modulazione*” ma il reclamante avrebbe poi ricevuto in fattura un addebito di 60 euro, evidentemente superiore al riparto mensile della predetta componente tariffaria. Nel medesimo reclamo, Olimpia ravvisa invece prova della rappresentazione, durante la telefonata, di “*tutti i costi dell'offerta, compresi, appunto anche gli oneri di modulazione. Non risulta pertanto nessuna inottemperanza all'impegno assunto. Anche ove fosse stato commesso un errore di fatturazione questo non consisterebbe né in una inottemperanza agli impegni né in una pratica commerciale scorretta. Infatti al cliente in oggetto è stata trasmessa una nota di credito n. XXXX relativa al rimborso di 20 euro*” (grassetto nell'originale).

in dubbio) da parte di Olimpia ma la messa a punto di un servizio di tracciabilità che consenta di verificare l'avvenuto ricevimento da parte del cliente"⁵².

In base ad asserite "verifiche interne" alla Società, il predetto materiale contrattuale sarebbe stato comunque sempre inviato da Olimpia ai propri clienti (anche a mezzo *mail*) sebbene, prima della definitiva implementazione del servizio in questione, il Professionista non avesse sempre avuto modo di verificarne l'effettiva ricezione: tale circostanza, in ogni caso, non avrebbe "precluso in alcun modo il diritto di ripensamento" e le contrarie denunce non risulterebbero *provate*.

Olimpia rivendica di aver posto in essere – e documentato – la progressiva implementazione del servizio di tracciatura del recapito postale sul territorio nazionale secondo tempistiche dipendenti dalle necessarie interlocuzioni con il postalizzatore prescelto⁵³: pertanto, eventuali ritardi/disservizi nel recapito resterebbero "casi isolati" non direttamente ed esclusivamente imputabili ad Olimpia.

Ad ogni modo, dal 17 marzo 2022⁵⁴ il suddetto servizio sarebbe interamente operativo.

36. Olimpia rivendica di aver completamente e correttamente eseguito l'impegno n. 4 (restituzione corrispettivi per l'invio della bolletta cartacea) con riguardo sia agli utenti attivi (per tutti i quali è stato predisposto lo storno in fattura degli oneri già indebitamente applicati) sia a quelli cessati: relativamente a questi ultimi, avendo comunque provveduto al ricontatto dei medesimi nelle modalità previste negli impegni, la Società afferma di non poter essere reputata responsabile della mancata restituzione degli oneri in discorso laddove l'ex cliente non abbia risposto oppure non abbia fornito l'IBAN su cui effettuare il bonifico. Sebbene Olimpia ritenga di aver correttamente adempiuto all'impegno anche nella parte relativa alla pubblicazione, sul proprio sito *internet*, dell'informativa destinata alla generalità degli utenti in merito al diritto alla restituzione degli oneri di postalizzazione applicati⁵⁵, Olimpia precisa - in seno all'ultima memoria del 5 settembre 2022 - di aver integrato detta informativa con il richiamo espresso alla possibilità, anche per i clienti cessati, di esercitare il diritto in questione nell'arco del quinquennio – e di averla resa accessibile direttamente dalla *homepage*, mediante *pop-up* dedicato.

37. Il Professionista ritiene, infine, di aver già a suo tempo correttamente eseguito anche l'impegno n. 6 (istituzione di un servizio telefonico dedicato alla fatturazione) avendo comunque messo a disposizione dei propri utenti un servizio telefonico di assistenza post-vendita per pagamenti e fatture, sebbene utilizzando le medesime numerazioni già in uso per la complessiva assistenza alla clientela⁵⁶ e senza pubblicare, al riguardo, specifici avvisi/*alert* sul sito aziendale. In ogni caso la Società, con la comunicazione del 5 settembre 2022, ha dichiarato di aver inserito sulla *homepage*

⁵² Cfr. parag. 2.2.2. del doc del 16 maggio 2022, prot. n. 41187.

⁵³ Cfr. parag. 2.2.3 del doc. del 16 maggio 2022, prot. n. 41187.

⁵⁴ Data in cui è stata realizzata la prima reportistica sul servizio di spedizione/tracciamento: cfr. doc. del 16 maggio 2022, prot. n. 41187.

⁵⁵ Si richiama che il testo dell'informativa già pubblicata ("*Nel caso in cui ti fossero stati addebitati in bolletta oneri di spedizione cartacea delle fatture hai diritto alla loro restituzione. Contatta il servizio clienti attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 20:00 e il sabato dalle 9:00 alle 13:00. Per avere maggiori informazioni sulla modalità di rimborso prevista. Numero verde 800 113850 da rete fissa e 045 5118503 da rete mobile, info@sinergylucegas.com*") non precisava la possibilità di rivendicare il diritto alla restituzione dell'onere entro i successivi cinque anni.

⁵⁶ Come si è riferito sopra, il Professionista aveva scelto di procedere mediante l'utilizzo non di una numerazione distinta bensì di una "*derivazione su albero fonico mantenendo lo stesso numero*" già utilizzabile dai clienti per la generale assistenza post vendita via telefono.

del proprio sito internet, tramite *pop-up*, un richiamo specifico alla presenza, articolazione e tema della suddetta assistenza telefonica⁵⁷.

V. VALUTAZIONI

38. Alla luce delle evidenze sopra descritte, si ritiene che il Professionista - in riferimento ai suindicati impegni nn. 2, 3, 4 e 6, già proposti e resi obbligatori dall'Autorità con il citato provvedimento n. 29765 del 13 luglio 2021 - non ha garantito, tempestivamente ed adeguatamente, il rispetto degli impegni assunti relativamente a: *i*) una chiara ed integrale rappresentazione al consumatore di caratteristiche e costi per la fornitura di energia elettrica/gas nella conclusione di contratti via *teleselling*; *ii*) il recapito postale e la tracciabilità della *welcome letter* e del plico contrattuale ai nuovi clienti acquisiti; *iii*) l'informativa e la restituzione degli oneri di bollettazione cartacea già indebitamente applicati ai clienti in riferimento alle fatture emesse da aprile 2017 a maggio 2018; *iv*) la predisposizione di specifico servizio di assistenza telefonica alla clientela dedicato alle problematiche di fatturazione.

39. Preliminarmente, si ravvisa, anche in conformità a quanto recentemente affermato dal Giudice Amministrativo⁵⁸, l'insussistenza del contrasto, paventato dal Professionista, con il principio comunitario del *ne bis in idem* riguardo alla circostanza dell'avvio congiunto di distinti procedimenti - di inottemperanza (IP354) e riapertura di istruttoria (PS11535B) - aventi, asseritamente, medesima finalità punitiva di analoghe condotte. In realtà, nell'evenienza specifica, si tratta di procedimenti che, sebbene temporalmente paralleli, restano ben distinti in quanto intesi ad accertare in capo ad Olimpia, l'uno, la mancata/inadeguata esecuzione degli impegni assunti e resi obbligatori dalla delibera dell'Autorità, e l'altro, l'esistenza di pratiche commerciali scorrette - risalenti ma anche oggettivamente estese - in violazione del Codice del Consumo. Sul medesimo punto, si osserva, altresì, che in base al vigente sistema sanzionatorio complessivo, l'onere eventualmente addebitabile al Professionista va proporzionato alla gravità delle violazioni riscontrate e, comunque, deve attestarsi entro il perimetro di predefiniti limiti edittali.

40. Venendo, quindi, all'esecuzione delle specifiche misure qui all'esame, in base alle evidenze sopra esposte si osserva quanto segue.

Per quanto concerne la trasparenza e completezza degli script telefonici (impegno n. 2), sebbene il Professionista abbia allegato uno *script* per il *teleselling* formalmente aderente all'impegno, ad oggi restano, tuttavia, sostanzialmente indimostrate la distribuzione capillare del testo approvato all'articolata rete di agenti e l'effettiva osservanza dell'obbligo applicativo asseritamente ad essi imposto da Olimpia: al contrario, il riferito controllo "*a campione*" sulle telefonate ai clienti e le misure di deterrenza previste per gli incaricati alle vendite (penalità di 5000 euro o risoluzione contrattuale) non risultano sufficientemente dirimenti ad assicurare un'informativa completa e trasparente sulla proposta commerciale, stando a quanto denunciato dai consumatori anche successivamente al mese di ottobre 2021⁵⁹.

⁵⁷ Cfr. allegato 27 al doc del 5 settembre 2022, prot. n. 67242. L'informativa recita: "*SERVIZIO TELEFONICO DEDICATO ALLA FATTURAZIONE - digitando il tasto 2 del numero dell'assistenza clienti (800113850 da rete fissa e 045 511 85 03 da rete mobile) potrai accedere al servizio dedicato alla fatturazione*". (grassetto nell'originale).

⁵⁸ Consiglio di Stato, VI sezione, 27 dicembre 2021, n. 8620.

⁵⁹ Cfr. denuncia giunta il 4 maggio 2022, prot. n. 38722.

Del resto, in siffatte, e tuttora non rare, evenienze – che Olimpia assume essere meri “*errori di fatturazione*” – emerge che il Professionista provveda tempestivamente alla restituzione degli oneri addebitati (mediante emissione di note di credito) in presenza di reclamo, sul punto, dell’utente, specialmente se “assistito” da un’associazione di consumatori o inviato per conoscenza alle Autorità di regolazione e controllo. Tale condotta – sebbene giustificata dalla Società quale intervento nell’interesse del cliente (“*in un’ottica conciliativa*” o di “*attenzione commerciale*”) – appare confermare, di fatto, la pregressa applicazione al reclamante di addebiti (il più delle volte non dovuti/impropri/irregolarmente conteggiati) comunque non chiaramente prospettati al contatto telefonico, in base a *script* evidentemente non conformi a quelli prodotti all’Autorità in sede di impegni.

41. Per quanto concerne il servizio di tracciatura al 100% della spedizione di welcome letter e plico contrattuale (impegno n. 3), è lo stesso Professionista, dopo aver descritto le articolate fasi di attivazione, a dichiarare di aver implementato il servizio in questione ben oltre il termine previsto negli impegni (ossia il 17 marzo 2022), comprovando l’effettuazione della tracciatura dei recapiti solo dopo tale data e fino a metà agosto 2022.

42. Per quanto concerne i rimborsi degli oneri di postalizzazione nelle specifiche modalità indicate nella Delibera del 13 luglio 2021 (impegno n. 4), risulta, in base alle dichiarazioni e alla documentazione prodotta dal Professionista, che questi si sia attivato nell’emissione di note di credito nei confronti di tutti i clienti attivi destinatari del beneficio nonché abbia proceduto ai tentativi di contatto degli *ex* utenti, erogando a questi i rimborsi laddove gli stessi avessero risposto e indicato l’Iban di riferimento. È emerso, tuttavia, che, malgrado la gran parte dei rimborsi spettanti agli utenti cessati rimanesse ancora non erogata, il Professionista abbia dato corso soltanto al 5 settembre 2022 all’ulteriore modalità esecutiva prevista per il presente impegno: ossia la pubblicazione, in adeguata evidenza sul proprio sito internet aziendale, di un comunicato esaustivo per la generalità dei consumatori-utenti circa esistenza e spettanza della restituzione degli oneri di postalizzazione già indebitamente applicati per fatture recapitate nel 2017 e 2018, in tal modo garantendo l’effettiva possibilità di rimborso – entro il successivo quinquennio – a tutti gli aventi diritto al beneficio.

43. Per quanto concerne l’adozione del servizio telefonico dedicato alla fatturazione (impegno n. 6), dalle evidenze istruttorie sopra riportate è emerso che solo dal 5 settembre 2022 – ossia successivamente alla data prevista per la relativa esecuzione – la Società abbia efficacemente evidenziato alla generalità dei consumatori-utenti, mediante avviso pubblicato sulla homepage del proprio sito aziendale, la presenza di assistenza telefonica dedicata, tra altro, alla fatturazione, ivi altresì indicando con precisione le modalità di accesso a tale servizio.

44. In conclusione, risulta quindi che i comportamenti posti in essere dal Professionista costituiscano inottemperanza alla delibera n. 29765 del 13 luglio 2021 in quanto Olimpia non ha implementato gli impegni assunti nn. 2, 3, 4 e 6 di cui al citato provvedimento, in violazione dell’art. 27, comma 12, del Codice del Consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

45. Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

46. 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, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

47. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto che l'inottemperanza alla delibera n. 29765 del 13 luglio 2021 ha avuto ad oggetto gran parte degli impegni assunti dal professionista, resi obbligatori dall'Autorità nell'ambito del procedimento PS11535, ed ha continuato a interessare un numero significativamente elevato di consumatori – ossia la generalità dei relativi utenti dei servizi di fornitura di elettricità e gas – rispetto ai quali non sono state adottate misure adeguate, volte a garantire: trasparenza e completezza delle informazioni sulle offerte commerciali in *teleselling*; tempestività ed effettività di consegna della documentazione contrattuale; possibilità di rimborso degli oneri di postalizzazione già indebitamente applicati ed informativa sul beneficio; un servizio specifico, e adeguatamente rappresentato all'utenza, di assistenza telefonica in tema di fatturazione.

48. Riguardo alla durata, tenuto conto anche delle misure intraprese dal Professionista nel corso del procedimento di inottemperanza, risulta che: a) la mancanza di completezza e trasparenza delle informazioni rese nei contratti in *teleselling* (impegno n. 2) sia perdurata anche durante l'istruttoria e sia ancora in corso; b) l'omessa implementazione del servizio di tracciatura del recapito ai clienti della documentazione contrattuale sul territorio nazionale (impegno n. 3) sia durata almeno fino al 17 marzo 2022; c) l'incompleta e inadeguata esecuzione delle modalità intese ad assicurare la possibilità di rimborso, a tutti i clienti interessati, degli oneri di spedizione postale per le fatture del periodo 2017-2018 (impegno n. 4) sia perdurata fino al 5 settembre 2022; d) l'omessa pubblicazione e inadeguata evidenziazione sul sito internet aziendale di avviso chiaro e completo su esistenza e accessibilità di un servizio telefonico di assistenza mirata alla fatturazione (impegno n. 6), sono perdurate fino al 5 settembre 2022.

49. In relazione alla dimensione economica del Professionista, risulta che Olimpia ha realizzato nell'anno 2021 un fatturato di oltre 99 milioni di euro.

50. Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad Olimpia S.r.l. nella misura di 1.000.000,00 (un milione) di euro.

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento di Olimpia S.r.l., consistito nell'aver violato la delibera n. 29765 del 13 luglio 2021, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di comminare a Olimpia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.000.000,00 (un milione) di euro;

c) che la società Olimpia S.r.l., invii una documentata relazione circa l'effettiva diffusione, agli incaricati/mandatari per la conclusione di contratti in *teleselling*, degli *script* previsti e autorizzati nella suddetta Delibera entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento.

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'articolo 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'articolo 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'articolo 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'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

IP357 - RBM ASSICURAZIONE SALUTE-PREVIMEDICAL/VARIE CONDOTTE*Provvedimento n. 30393*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 novembre 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'articolo 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 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*", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015 (di seguito, Regolamento);

VISTA la propria delibera n. 29769 del 13 luglio 2021 (procedimento PS11828), con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dalle società Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A. e da Previmedical - Servizi per la sanità integrativa S.p.A. nell'offerta di servizi assicurativi, consistente in condotte e omissioni volte a ostacolare l'esercizio dei diritti derivanti dal rapporto contrattuale;

VISTA la propria delibera n. 30134 del 27 aprile 2022 (procedimento IP357), con la quale l'Autorità ha contestato a Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A. e Previmedical - Servizi per la sanità integrativa S.p.A. la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla citata delibera n. 29769 del 13 luglio 2021;

VISTA la sentenza del Tar Lazio, sez. I, n. 14271 del 2 novembre 2022 che ha annullato il citato provvedimento n. 29769 del 13 luglio 2021 ;

CONSIDERATO che, per effetto della sentenza del Tar Lazio, sez. I, n. 14271 del 2 novembre 2022, sono venuti meno i presupposti della delibera dell'Autorità n. 30134 del 27 aprile 2022, restando quindi impregiudicata ogni determinazione da parte dell'Autorità ad esito dell'eventuale appello avverso la riferita sentenza;

DELIBERA

che non vi è luogo a provvedere.

Il presente provvedimento sarà comunicato 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 comunicazione 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 comunicazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS11535B - OLIMPIA GRUPPO SINERGY-TUA-VERONA SERVICE DOMESTIKA-OFFERTE COMMERCIALI*Provvedimento n. 30394*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 novembre 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, n. 25411;VISTO il proprio provvedimento n. 29765 del 13 luglio 2021¹, con il quale è stato deliberato di chiudere il procedimento PS11535 senza accertare l'infrazione, rendendo obbligatori gli impegni proposti dalla società Olimpia S.r.l., ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTO il proprio provvedimento del 15 marzo 2022, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi delle Società Olimpia S.r.l., Verona Service S.r.l., Tua S.r.l. ed FP73 S.r.l.;

VISTE le proprie decisioni del 31 maggio e del 30 agosto 2022, con le quali, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta una proroga del termine di conclusione del procedimento, rispettivamente per particolari esigenze istruttorie ed in conseguenza dell'accoglimento parziale delle istanze di proroga del termine infraprocedimentale di fine istruttoria da parte dei Professionisti;

VISTA la decisione dell'11 ottobre 2022 con la quale, prendendo atto dell'istanza formulata 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. Olimpia S.r.l. - C.F./P. IVA 03589630239 in qualità di "Professionista", ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo (d'ora in poi anche "Olimpia"), attiva nella vendita di energia elettrica e gas naturale nel mercato libero con il marchio commerciale "*Sinergy Luce e Gas*". La Società opera anche attraverso il sito *internet* <https://sinerylucegas.com/>. In base all'ultimo documento contabile disponibile, relativo all'esercizio finanziario del 2021, la Società ha realizzato ricavi pari a oltre 99 milioni di euro².

¹ Pubblicata sul bollettino n. 32/2021.

² Nello specifico, € 99.146.876,89 (Allegato 73 alla memoria finale di Olimpia, doc. del 19/09/2022, n. 708269).

2. Verona Service S.r.l. - C.F./P. IVA 03064630233 - in qualità di “Professionista”, ai sensi dell’art. 18, lett. b), del Codice del Consumo (d’ora in poi anche “VS”), attiva nella vendita di energia elettrica e gas naturale nel mercato libero con il marchio commerciale “*Domestika Energia*”. La Società opera anche attraverso il sito *internet* <https://www.domestikaenergia.com/>. In base all’ultimo documento contabile disponibile, relativo all’esercizio finanziario del 2021, la Società ha realizzato ricavi pari a oltre 14 milioni di euro³.

3. Tua S.r.l. a socio unico – C.F./P. IVA 04742230230 - in qualità di “Professionista”, ai sensi dell’art. 18, lett. b), del Codice del Consumo (d’ora in poi anche “Tua”) attiva nella vendita di energia elettrica e gas naturale nel mercato libero⁴ con il marchio commerciale “*Tua connect your life*”. La Società opera anche attraverso il sito *internet* <https://www.tuafibraenergia.com/>. In base all’ultimo documento contabile disponibile, relativo all’esercizio finanziario del 2021, la Società ha realizzato ricavi pari a quasi 2,5 milioni di euro⁵.

4. FP73 S.r.l. - C.F. 04761360231 - in qualità di “Professionista”, ai sensi dell’art. 18, lett. b), del Codice del Consumo (d’ora in poi anche “FP73”), proprietaria al 100% delle predette Società e avente, tra altro, funzioni di coordinamento e assistenza alle stesse⁶. In base all’ultimo documento contabile disponibile, relativo all’esercizio finanziario del 2021, la Società ha realizzato ricavi pari a oltre 167 mila euro⁷.

ASSOUTENTI, in qualità di segnalante.

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

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

5. Il procedimento concerne svariati comportamenti posti in essere distintamente e autonomamente da Olimpia, VS e Tua, inerenti alle attività di promozione e vendita di offerte commerciali relative a forniture di energia elettrica e/o gas naturale erogate nel mercato libero, anche abbinate a servizi diversi (di connessione ad *internet* e di comunicazione mobile).

³ In particolare, i ricavi per il 2021 ammontano a 14.206.854,03 euro (Allegato 40 alla memoria finale di VS, doc. del 20/09/2022, n. 71107).

⁴ La società promuove e vende, in possibile abbinamento alle forniture energetiche, anche servizi di connessione *Internet* ad alta velocità.

⁵ In particolare, i ricavi per il 2021 ammontano a 2.425.218 euro (allegato 30 alla memoria finale di TUA, doc. del 20/09/2022, prot. n. 71123).

78.201.626,00 euro, in aumento rispetto a quelli dell’anno precedente, pari a 60.245.111,00 euro (All. 15 a doc. prot. n. 38926 del 20.04.2021).

⁶ In base al relativo Statuto, FP73 S.r.l. ha, tra altro, ad oggetto: “(...) *l’assunzione, detenzione e gestione di partecipazioni ed interessenze in società, imprese (...) qualunque ne sia l’oggetto sociale nonché di finanziamento in qualsiasi forma e di coordinamento tecnico, finanziario ed amministrativo delle società partecipate (...).* La Società ha altresì per oggetto la *prestazione di servizi di assistenza nel settore del marketing e delle indagini di mercato, della pianificazione e dell’organizzazione aziendale (...)* anche nei confronti di imprese controllate e collegate”. (Fonte: Telemaco Infocamere).

⁷ In particolare, i ricavi per il 2021 ammontano a 167.851 euro, (All. 3 a doc. del 5 settembre 2022, prot. n. 67233).

Tali comportamenti sono riconducibili:

- alla *pratica sub A*), consistente nella complessiva strategia commerciale adottata da ciascuna Società che, pur articolata in plurime condotte, appare unitariamente e direttamente intesa all'aggancio e all'acquisizione di clientela mediante tecniche ingannevoli e aggressive di *telemarketing* attraverso prospettazione e diffusione di informazioni lacunose/ingannevoli su motivi del contatto, identità del chiamante, caratteristiche e condizioni economiche dell'offerta (riguardo a indicazione/quantificazione di corrispettivi e oneri dovuti nel loro valore unitario, ad es, *costi di commercializzazione, oneri di modulazione della materia prima energia, costi amministrativi*); attivazioni non richieste di forniture di energia elettrica/gas naturale in assenza di valida conferma da parte del cliente della proposta commerciale; omesso/tardivo inoltro, per mail o via posta, di *welcome letter* e documentazione contrattuale (con compromissione del diritto del consumatore al *ripensamento*); indicazione ingannevole ed omissiva, nella documentazione contrattuale e in fattura, delle voci di costo di fornitura e in particolare degli *oneri di commercializzazione, dell'onere di modulazione della materia prima, degli oneri amministrativi* e cd. *altri oneri*; addebiti esorbitanti in bolletta o comunque maggiorati rispetto a quelli già prospettati, oppure indebiti, secondo vigente legislazione; omessa comunicazione circa le modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali in violazione della regolazione settoriale; tardiva o inadeguata trattazione dei reclami degli utenti mediante risposte di mero stile o applicando lo storno immediato degli addebiti laddove i reclami fossero stati inviati anche alle Autorità di regolazione e a tutela dei consumatori oppure per il tramite di un legale; mancata implementazione di adeguati strumenti di verifica delle procedure interne nonché di efficaci meccanismi di controllo e di deterrenza a carico di agenzie/addetti alla vendita in *teleselling*, malgrado la piena consapevolezza delle criticità esistenti;
- alla *pratica sub B*), riguardante la diffusione di informativa non aggiornata - presente sui rispettivi siti internet aziendali di Olimpia, VS e Tua - circa l'entrata in vigore e le vigenti condizioni di applicabilità della disciplina della *prescrizione biennale* sui crediti afferenti a consumi energetici pregressi, tardivamente fatturati (come introdotta dalla *Legge di Bilancio 2018*)⁸;
- alla *condotta sub C*), consistente nella diffusione di errata informativa alla clientela – analogamente presente sul sito internet aziendale di Olimpia, di VS e di Tua e/o in alcuni dei documenti contrattuali rilasciati all'utenza (in particolare le Condizioni Generali di Fornitura/CGF oppure le Condizioni Tecnico Economiche/CTE relative a talune offerte) – riguardo al *foro competente* a dirimere le controversie tra consumatori e professionisti.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

a) L'originario procedimento PS 11535

6. In data 8 ottobre 2020 era stato comunicato ad Olimpia l'avvio del procedimento istruttorio PS11535 ove, in ipotizzata violazione degli articoli 20, 21 e 22 nonché degli artt. 24, 25 del Codice del Consumo, si contestavano, a partire dal 2018, condotte: i) di carattere ingannevole e omissivo, consistenti nella incompletezza o opacità delle informazioni, nell'ambito della documentazione contrattuale e pubblicitaria, riguardanti le condizioni economiche delle offerte proposte e le

⁸ L. 27 dicembre 2017, n. 205.

caratteristiche delle promozioni, con specifico riferimento all'omessa indicazione dei corrispettivi dovuti nel loro valore unitario e di altri costi, non menzionati né negli *script* di vendita – nei contratti in *teleselling* – né nel materiale promozionale; ii) di carattere aggressivo, consistenti nell'addebito di ulteriori costi (ad es., *oneri di modulazione della materia prima, oneri amministrativi e oneri di postalizzazione*) relativi a servizi non chiaramente indicati e definiti oppure non dovuti in base alla vigente regolazione, idonei a condizionare indebitamente il consumatore e indurlo al pagamento di somme non dovute, in assenza di comunicazione in fase di contatto o di esplicita previsione in seno alla documentazione contrattuale⁹.

7. Nel corso del procedimento PS11535, Olimpia aveva proposto impegni volti a rimuovere i profili di criticità delle condotte oggetto di contestazione, presentando in data 8 marzo 2021 una versione aggiornata e consolidata che l'Autorità, con delibera n. 29765 del 13 luglio 2021, aveva accolto e reso obbligatori, chiudendo il procedimento PS11535 senza accertamento delle infrazioni.

b) La riapertura del procedimento istruttorio (PS11535B) a seguito della violazione, da parte di Olimpia, degli impegni resi obbligatori nel procedimento originario PS11535 con estensione oggettiva nonché soggettiva nei confronti di VS, Tua ed FP73

8. Successivamente alla chiusura del procedimento PS11535, alla luce di quanto rappresentato da Olimpia nella relazione di ottemperanza agli impegni¹⁰, nonché in base a denunce di consumatori nel frattempo intervenute¹¹ e ad ulteriori acquisizioni effettuate d'ufficio, sono emersi diversi elementi che rivelavano inadeguate modalità di attuazione di taluni degli impegni da parte di Olimpia. Il complesso delle medesime risultanze supportava, al contempo, l'ipotesi del perpetuarsi di condotte decettive e aggressive già attenzionate in capo a Olimpia nonché del replicarsi delle stesse, in via pressoché analoga, da parte delle altre società VS e Tua, appartenenti al medesimo gruppo FP73.

9. Di conseguenza, il 15 marzo 2022 sono stati parimenti avviati:

i) il procedimento IP354, al fine di contestare a Olimpia la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere rispettato alcuni degli impegni assunti nel procedimento PS11535 e resi obbligatori con la Delibera n. 29765 del 13 luglio 2021;

⁹ Le contestazioni allora rivolte a Olimpia S.r.l. erano ricondotte a violazioni di carattere:

a) ingannevole e omissivo degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo e segnatamente: i) informazioni incomplete/opache – mediante rinvio a Delibere ARERA – in ordine alla entità degli oneri di commercializzazione (PCV-QVD); ii) informazioni incomplete/opache, nell'ambito della documentazione contrattuale e nel materiale promozionale, in merito alle condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas, e specificamente la previsione di oneri non menzionati negli *script* di vendita, né nel materiale promozionale;

b) aggressivo degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto le voci di costo, quali gli oneri di postalizzazione, contrari alla regolazione, peraltro non indicati nelle CTE, non sono dovuti dagli utenti, come pure gli *oneri di modulazione della materia prima e gestione del contatore* appaiono idonei a condizionare indebitamente i consumatori nella misura in cui si induce il consumatore a ritenere, contrariamente al vero, che questi ultimi oneri siano richiesti dal Distributore, imposti da Terna o dall'ARERA, quando in realtà si tratta di oneri applicati discrezionalmente dal professionista.

¹⁰ Doc. del 4 ottobre 2021, prot. n. 75450, integrato dal doc. del 14 dicembre 2021, prot. 92650.

¹¹ Pervenute successivamente alla chiusura del procedimento PS11535 e fino al 2 marzo 2022 (doc. prot. 23791). Cfr., tra altre, le segnalazioni del 12 ottobre 2021 (prot. 77872), del 9 dicembre 2021 (prot. 90363), del 9 febbraio 2022 (prot. 18530) e dell'11 febbraio 2022 (prot. 19301), nelle quali i consumatori hanno lamentato la mancanza di consapevolezza dei costi connessi alla fornitura di energia elettrica e gas proposta da Olimpia e l'omesso invio da parte del Professionista sia della copia, su supporto durevole, della telefonata in *teleselling*, sia del plico contrattuale in esito all'adesione alla fornitura sia anche delle fatture.

ii) il procedimento PS11535B di riapertura della precedente istruttoria PS1153 nei confronti di Olimpia – con relativa estensione oggettiva nonché soggettiva nei riguardi di VS, Tua ed FP73 in ordine ad analoghe condotte ipotizzate in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25 e 66 *bis* del Codice del Consumo.

10. L’Autorità ha disposto, altresì, un contestuale accertamento ispettivo presso le sedi delle predette società, avvenuto in data 17 marzo 2022, in occasione del quale ha comunicato alle stesse l’avvio del PS11535B, recante contestuale richiesta, ai sensi dell’art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell’art. 12, comma 1, del Regolamento, di informazioni ed eventuale documentazione utili alla valutazione delle condotte contestate¹².

11. Le tre Società hanno avuto accesso agli atti del fascicolo – dietro relativa richiesta congiunta – alle date del 5 aprile¹³, 23 agosto¹⁴ e 14 settembre 2022¹⁵;

12. Il 5 maggio 2022, Olimpia, VS e Tua hanno trasmesso distinti riscontri alla richiesta di informazioni in avvio¹⁶; il 6 maggio 2022 sono giunti riscontri analoghi anche da parte di FP73¹⁷.

13. In pari data sono giunte distinte memorie difensive da parte di Olimpia, VS e Tua¹⁸.

14. Il 4 agosto 2022, è stata comunicato ai Professionisti e alle altre Parti del procedimento il termine di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell’art. 16, comma 1, del Regolamento¹⁹. Su istanza dei medesimi Professionisti, detto termine è stato prorogato al 20 settembre 2022²⁰.

15. Le memorie finali dei Professionisti sono giunte: il 5 settembre 2022 da parte di FP73²¹; il 19 settembre 2022 da parte di Olimpia²²; il 20 settembre 2022 da parte sia di VS che di Tua²³.

2) Le evidenze acquisite

16. In base alle ampie risultanze istruttorie²⁴, i comportamenti contestati sono stati distintamente posti in essere da Olimpia, VS e Tua, aventi soggettività giuridica e autonomia d’impresa formalmente separate; tuttavia, gli stessi comportamenti sono risultati, con assoluta evidenza,

¹² Nella medesima occasione, ad Olimpia è stato notificato anche l’avvio del distinto procedimento IP354.

¹³ Docc. in pari data 4 aprile 2022, prott. nn. 32335, 32336 e 32228.

¹⁴ Doc. del 23 agosto 2022, prot. n. 64516.

¹⁵ Doc. del 14 settembre 2022, prot. n. 69568.

¹⁶ Docc. in pari data 5 maggio 2022, prott. nn. 38911, 38907, 38901.

¹⁷ Doc. del 6 maggio 2022, prot. n. 39181.

¹⁸ Docc. in pari data 6 maggio 2022, prott. nn. 39159, 39161, 39165.

¹⁹ Docc. in pari data 4 agosto 2022, prott. nn. 61015 e 61021.

²⁰ Cfr. doc. del 23 agosto 2022, prot. n. 64530.

²¹ Doc. del 5 settembre 2022, prot. n. 67233.

²² Doc. del 19 settembre 2022, prot. n. 70826.

²³ Docc. in pari data 20 settembre 2022, prott. nn. 71107 e 71123.

²⁴ Si tratta delle molteplici denunce di consumatori (giunte in via continuativa anche nel corso dell’istruttoria e fino al mese di novembre 2022), della copiosa documentazione ispettiva nonché di dichiarazioni e documentazione prodotte da ciascun Professionista, in particolare, i riscontri alle richieste di informazioni in avvio (Per Olimpia, cfr. docc. in pari data 5 maggio 2022, prott. nn. 38907 e 38911; per Tua, cfr. doc. del 5 maggio 2022, prot. n. 38901; per VS, cfr. doc. del 5 maggio 2022, prot. n. 38926; per FP73 cfr. doc. del 6 maggio 2022, prot. n. 39181), nonché elementi fattuali desunti dalle memorie difensive (Per Olimpia, cfr. docc. del 6 maggio 2022, prot. n. 39159, e del 19 settembre 2022, prot. n. 70826; per VS, cfr. docc. del 6 maggio 2022, prot. n. 39161, e del 20 settembre 2022, prot. n. 71107; per Tua, cfr. docc. del 6 maggio 2022, prot. n. 39165, e del 20 settembre 2022, prot. n. 71123; per FP73, cfr. doc. del 5 settembre 2022, prot. n. 67233).

sostanzialmente “sovrapponibili” poiché temporalmente paralleli (ove possibile)²⁵ e connotati da modalità esecutive del tutto analoghe.

17. Pertanto, dopo brevi premesse sulla rilevata posizione della Capogruppo e sulla più recente costituzione di Tua S.r.l. – rispetto alle altre due Società - si procederà, di seguito, all’illustrazione congiunta delle pratiche commerciali e della condotta parimenti attenzionate in capo ad Olimpia, VS e Tua, evidenziando, ove rilevate, le specificità pertinenti ai singoli Professionisti.

La posizione di FP73 S.r.l.

18. La Società era stata inclusa, in avvio, tra i destinatari del procedimento PS11535B in considerazione dei poteri, da statuto, di “*coordinamento finanziario ed amministrativo*”, nonché di *pianificazione ed organizzazione aziendale* verso le partecipate Olimpia, VS e Tua²⁶.

Tuttavia, nel corso dell’istruttoria, non sono emerse evidenze dello svolgimento, in capo alla Holding, di attività di promozione e vendita di energia elettrica e gas naturale nel mercato libero, né, comunque, elementi a comprova del coinvolgimento diretto della Capogruppo nelle condotte, qui in esame, poste in essere dalle partecipate.

La situazione di Tua S.r.l.

19. In base alla relativa visura²⁷, Tua risulta costituita il 9 ottobre 2020 ma la stessa società ha dichiarato di essere “operativa” solo dal 1° giugno 2021 e di essere stata “*costituita mediante un’operazione di scissione parziale proporzionale, con un passaggio universale in tutte le posizioni facenti sino ad allora capo a Verona Service, marchio Tua, compresi i contratti con i relativi clienti*”²⁸.

La pratica sub A)

20. Va premesso che dai vari elementi istruttori nonché dagli stessi riscontri delle Società²⁹ risulta che le medesime, nel periodo oggetto di istruttoria, abbiano acquisito un ragguardevole numero di contratti di forniture di energia elettrica/gas naturale –in stragrande maggioranza conclusi nel canale *teleselling* - progressivamente crescente negli anni, maturando un cospicuo fatturato.

21. Nello specifico è risultato che, nel periodo dal 2018 al 2022 (fino a febbraio), sono stati attivati: per Olimpia³⁰; a) n. [200-300 mila]* contratti per fornitura di energia elettrica (di cui [200-300 mila] nel canale *teleselling*) con fatturato complessivo di [150-200 milioni] euro ([OMISSIS] euro dal solo *teleselling*); b) n. [100-200 mila] contratti per fornitura di gas naturale (di cui [100-200 mila] nel canale *teleselling*) con fatturato complessivo di [50-100 milioni] euro ([OMISSIS] euro dal solo *teleselling*);

²⁵ Tua è stata formalmente costituita soltanto nel 2020.

²⁶ Era stata altresì considerata, sul punto, la circostanza che la medesima persona fisica ricoprì la carica di “amministratore unico” presso tutte e quattro le Società.

²⁷ Fonte Telemaco infocamere.

²⁸ Cfr. doc. 5 maggio 2022, prot. n. 38901 (riscontro a richiesta di informazioni) e uniti allegati.

²⁹ Cfr. docc. in pari data 5 maggio 2022, prot. n. 38907, 38911 e 38898.

³⁰ Cfr. doc. del 5 maggio 2022, prot. n. 38907, allegato 1.

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

per VS³¹, a) n. [50-60 mila] contratti per fornitura di energia elettrica (di cui [50-60 mila] nel canale teleselling) con fatturato complessivo di [20-25 milioni] euro ([OMISSIS] euro dal solo teleselling); b) n. [20-30 mila] contratti per fornitura di gas naturale (di cui [20-30 mila] nel canale teleselling) con fatturato complessivo di [10-15 milioni] euro ([OMISSIS] euro dal solo teleselling);

22. Per Tua³², in riferimento al più breve periodo dal luglio 2020 e fino al febbraio 2022, sono stati attivati:

a) n. [5-10 mila] contratti per fornitura di energia elettrica (di cui [5-10 mila] nel canale teleselling) con fatturato complessivo di [2-3 milioni] euro ([OMISSIS] euro dal solo teleselling); b) n. [3-5 mila] contratti per fornitura di gas naturale (di cui [3-5 mila] nel canale teleselling) con fatturato complessivo di [2-3 milioni] euro ([OMISSIS] euro dal solo teleselling).

23. Dalle segnalazioni, continuativamente pervenute, dalle evidenze ispettive e dalla documentazione prodotta dagli stessi Professionisti in istruttoria sono emersi i seguenti comportamenti riconducibili a tale pratica.

Tecniche aggressive di telemarketing e aggancio del cliente- attivazioni non richieste

24. In seno all'attività di promozione e vendita delle forniture energetiche erogate da Olimpia, VS e Tua svolta sull'intero territorio nazionale³³, sono emerse, anzitutto, tecniche aggressive di aggancio telefonico della clientela, mediante l'attività di molteplici agenzie di *call center* incaricate dai Professionisti. Accanto alle numerosissime segnalazioni giunte, pure da ultimo, all'Autorità³⁴, anche i reclami presentati dai clienti direttamente alle Società, come reperiti in ispezione, hanno fornito continuativa evidenza delle seguenti circostanze:

- molto spesso gli agenti sono risultati già in possesso dei dati personali e tecnici dei consumatori contattati³⁵;
- gli addetti alle vendite per conto dei singoli Professionisti si spacciano per il Gestore attuale del consumatore³⁶ - prospettando come mero cambio tariffario, asseritamente più conveniente di quello

³¹ Cfr. doc. del 5 maggio 2022, prot. n. 38911, allegato 1.

³² Cfr. doc. del 5 maggio 2022, prot. n. 38898, allegato 1.

³³ Nei confronti di Olimpia, svariate denunce attestano proposte di fornitura, mediante tecniche di telemarketing aggressivo, in svariate zone del territorio nazionale, ad es. Saluzzo (doc. del 21 luglio 2022, prot. n. 57392) Monza (doc. del 12 luglio 2022, prot. n. 54238); Bologna (doc. del 21 giugno 2022, prot. n. 49270); Palermo (doc. del 21 giugno 2022, prot. n. 49475) e Catania (doc. del 15 giugno 2022, prot. n. 48030).

³⁴ Cfr. Per Olimpia, segnalazioni in pari data 23 marzo 2022, prot. nn. 28567 e 28915; segnalazione del 23 marzo 2022, prot. n. 28586; del 24 marzo 2022, prot. n. 29203; del 28 marzo 2022, prot. n. 29810; del 29 marzo 2022, prot. n. 30236; del 1° aprile, prot. n. 31509 (da parte di Enel Energia Spa); del 12 maggio 2022, prot. n. 40434; del 6 giugno 2022, prot. n. 45877. Per VS, cfr. segnalazioni del 4 aprile 2022, prot. n. 31823; in pari data 3 maggio 2022, prot. nn. 38254 e 38782; del 28 giugno 2022, prot. n. 50906; del 17 novembre 2021, prot. n. 90804. Per Tua, cfr. segnalazione del 14 novembre 2022, prot. n. 88739.

Ad es, tra le altre, una segnalazione inviata da Enel Italia Spa, lo scorso e da un privato consumatore, giunta il 14 aprile u.s. (prot. n. 34556)

³⁵ Cfr. doc. nn. 419, 431, 495 e 496 indice ispettivo (cartella AGCM-FP) in riferimento a Olimpia e a Tua. Per Olimpia, cfr. anche denunce del 31 agosto 2022, prot. n. 65727, del 13 ottobre 2022, prot. n. 77448, e del 17 ottobre 2022, prot. n. 78024. Per VS, cfr. doc. del 3 maggio 2022, prot. n. 38272.

In riferimento a VS, vedasi anche denuncia del 3 maggio 2022, prot. n. 38254, inviata da un Gestore concorrente.

³⁶ Per Olimpia cfr.: docc. 495 e 504 (allegato)/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo, e doc. del 9 settembre 2022, prot. n. 68411. Per VS, cfr. docc. del 3 agosto 2022, prot. n. 60397, e del 9 agosto 2022, prot. n. 62259.

vigente, l'effettiva nuova sottoscrizione di un contratto con un diverso fornitore³⁷ - oppure si qualificano, variamente, come Gestore diverso di maggior notorietà³⁸, o come distributore di zona³⁹ oppure come associazione a tutela degli utenti o addirittura come ente pubblico⁴⁰: sotto tali mentite spoglie, essi spingono i consumatori alla sottoscrizione di un contratto con Olimpia o VS o Tua, millantando ampi risparmi di spesa rispetto a quelli già sostenuti - puntualmente smentiti all'arrivo della successiva fattura - oltre ad altre informazioni inveritiere⁴¹. In alcuni casi gli agenti compulsano il contattato all'adesione all'offerta del Professionista rappresentando falsamente, il fallimento o la attuale non operatività del Gestore, in atto, del consumatore⁴²;

- difronte alla titubanza dei contattati al telefono circa la nuova proposta, gli addetti alle vendite richiamano con insistenza⁴³ oppure, in alcuni casi, adottano toni intimidatori⁴⁴ o ancora giungono a minacciare slacci/sospensioni della fornitura in atto oppure diminuzioni di potenza;
- molti consumatori hanno ricevuto la bolletta da parte del nuovo Fornitore (a prezzi spesso esorbitanti) senza tuttavia aver mai confermato espressamente l'adesione alla proposta commerciale⁴⁵, né ricevuto la relativa documentazione contrattuale⁴⁶; non è raro, peraltro, che pur a fronte di tali "modalità di attivazione", i Professionisti hanno proceduto a sollecitare il pagamento della fornitura minacciando lo slaccio in caso di ritardo⁴⁷;

³⁷ Cfr. reclamo nei confronti di VS del gennaio 2022 (doc. n. 459 indice ispettivo/cartella AGCM-FP). Sempre per VS, cfr. doc. del 28 giugno 2022, prot. n. 50906.

³⁸ Per Olimpia: cfr. docc. del 5 luglio 2022, prot. n. 52387; del 1° agosto 2022, prot. n. 59959 (qui il consumatore, appresa la vera identità del proponente, segnala "il comportamento scorretto di Sinergy che, nonostante le avvertenze pubblicate sul suo sito, non ha evidentemente apportato alcuna procedura di contrasto alle truffe"); del 6 settembre 2022, prot. n. 67610; del 15 settembre 2022, prot. n. 69862; del 17 ottobre 2022, prot. n. 78024.

³⁹ Per Olimpia, cfr. docc. del 12 luglio 2022, prot. n. 54238; del 9 settembre 2022, prot. n. 68601; del 20 ottobre 2020, prot. n. 80101.

⁴⁰ Da un reclamo del gennaio 2022, risulta che ad un consumatore (cliente di SEN, nel mercato tutelato), l'agente di Olimpia - presentatosi come "incaricato del MISE" - ha sollecitato l'immediato passaggio al mercato libero pena l'addebito di non meglio chiariti "costi aggiuntivi" (doc. n. 460 indice ispettivo/cartella AGCM-FP). In altro caso, l'addetto alle vendite di Olimpia si era spacciato per una fantomatica "Autorità per il mercato libero" (cfr. doc. del 12 luglio 2022, prot. n. 54343). Cfr. anche, per Olimpia, doc. del 27 giugno 2022, prot. n. 50607 (l'addetto si è presentato come "agente di ARERA").

⁴¹ Per Olimpia, cfr. doc. del 3 ottobre 2022, prot. n. 74410 (ivi il denunciante lamenta che per convincerlo ad aderire alla proposta commerciale, l'addetto aveva rappresentato una dispersione dei contatori (ove invece non c'era alcun danno) nonché promesso, oltre a più bassi costi di fornitura (poi smentiti in fattura), anche bollette bimestrali (laddove in realtà erano mensili). Cfr. sempre per Olimpia, anche doc. del 13 ottobre 2022, prot. n. 77261.

⁴² Con riguardo a VS, cfr. doc 484/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo; con riguardo a Olimpia, cfr. docc. 495 e 500/cartella AGCM-FP.

⁴³ Per Olimpia, docc. del 3 ottobre 2022, prot. n. 74410; del 17 ottobre 2022, prot. n. 78024.

⁴⁴ Per VS, cfr. doc. del 19 ottobre 2022, prot. n. 79174.

⁴⁵ Per Olimpia, cfr. docc. del 21 giugno 2022, prot. n. 49270; del 18 luglio 2022, prot. n. 55874; del 20 luglio 2022, prot. n. 56606; del 29 agosto 2022, prot. n. 65292; del 9 settembre 2022, prot. n. 68411; del 14 settembre 2022, prot. n. 69401. Per VS, cfr. docc. del 28 giugno 2022, prot. n. 50906; del 9 settembre 2022, prot. n. 68413; del 4 ottobre 2022, prot. n. 74660.

⁴⁶ Doc. n. 414 indice ispettivo (cartella AGCM-FP), per Olimpia. Il consumatore presenta reclamo - il 24 gennaio 2022 - alla Società per il tramite di CO.DI.CI. Abruzzo, dichiarando che, nel corso del primo contatto telefonico con l'operatore di Olimpia (a novembre 2021) avrebbe precisato che prima di sottoscrivere alcun contratto avrebbe voluto visionare la documentazione contrattuale. Invece, meno di due mesi dopo riceve direttamente la sola *welcome letter* indicante l'avvenuta attivazione della fornitura.

⁴⁷ Altro reclamante lamenta, a marzo del 2021, di aver ricevuto da Olimpia - nonostante l'assenza di "autorizzazione verbale e/o sottoscrizione di alcun contratto scritto" - una fattura energetica di importo esorbitante e allega il sollecito di pagamento comunque inviato dalla Società. (Doc. n. 435 /cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo).

- in alcuni casi, gli addetti alle vendite per conto di un Professionista si sono spinti – per evidente errore ma a sostanziale comprova della “prassi” in uso - a consigliare il cliente contattato – già in carico ad altra società del gruppo - di fare “ripensamento” per la fornitura in essere in vista dell’adesione all’offerta del Professionista da ultimo proponente²⁴⁸;
- è emerso che le attivazioni non richieste hanno coinvolto anche presunti sottoscrittori in realtà in precarie condizioni di salute/equilibrio psichico, quando non soggetti ad amministrazione di sostegno⁴⁹, in ogni caso già regolarmente in carico ad altro Fornitore di energia/gas⁵⁰;
- in alcuni casi, inoltre, anche la mera risposta del consumatore alla chiamata dell’agente (evidentemente già in possesso dei dati del contattato) è stata idonea ad attivare il contratto di fornitura con il Professionista⁵¹.

25. È emerso che a fronte delle denunce/reclami attestanti la prosecuzione della condotta (finanche durante l’istruttoria), i Professionisti hanno inviato identiche repliche “di stile” che, contro l’evidenza, si limitano a rivendicare la correttezza del comportamento adottato dagli addetti alle vendite asseritamente soggetti ad efficace sistema di controllo della società. Il costante tenore delle risposte della società è il seguente: *“La scrivente ha da tempo implementato accurati protocolli di controllo qualità per i processi di acquisizione dei contratti di fornitura da parte di società terze che agiscono su nostro mandato. Tali protocolli risultano ancor più stringenti delle prescrizioni normative vigenti in materia di condotta commerciale al fine di offrire maggiori garanzie ai nostri clienti e di conseguenza consentirci di stabilire con loro rapporti di fiducia nel lungo periodo”*⁵².

Omessa/opaca indicazione - in fase di teleselling nonché all’interno della documentazione contrattuale - di tutti i costi/caratteristiche economiche delle offerte.

26. Sia dalle denunce⁵³ che dalle acquisizioni ispettive⁵⁴ è emersa una prospettazione ellittica o eccessivamente sintetica delle varie voci di costo – anche con particolare riguardo ai *costi di*

⁴⁸ Cfr. doc. 523/cartella AGCM-FP dell’indice ispettivo (allegato): nello specifico un agente di TUA avrebbe contattato un cliente di Olimpia affermando che il contratto con tale Società non sarebbe andato a buon fine e, pertanto, avrebbe “*indicato di fare ripensamento*”.

² Dall’indice ispettivo: doc. n. 370/cartella AGCM-FC per Tua; doc. n. 419 cartella AGCM-FP per VS; doc. 453/cartella AGCM-FP per Olimpia.

⁴⁹ Dall’indice ispettivo: doc. n. 370/cartella AGCM-FC per Tua; doc. n. 419 cartella AGCM-FP per VS; doc. 453/cartella AGCM-FP per Olimpia.

⁵⁰ Cfr. reclamo del 1° marzo 2022 nei confronti di Olimpia (doc. n. 453 indice ispettivo/cartella AGCM-FP) nonché doc. del 12 ottobre 2022, prot. n. 76921. Per VS, cfr. doc. del 19 ottobre 2022, prot. n. 79174.

⁵¹ Nella denuncia giunta il 18 luglio 2022, prot. n. 0055874, la consumatrice riferisce, riguardo ad Olimpia, che *“Contattata dal n 3487829539 il 13/7/22 alle 17.21, rispondendo SI alla domanda <<Parlo con la signora F. F. >> mi è stato attivato il contratto e chiudendo subito la chiamata”*. Analogamente, sempre per Olimpia, cfr. doc. del 13 ottobre 2022, prot. n. 77448.

⁵² cfr. doc. del 25 ottobre 2022, prot. n. 81391. Dal doc. del 13 ottobre 2022, prot. n. 77530, emerge che Olimpia, procedendo al ripristino del rapporto contrattuale del denunciante col precedente fornitore (in esito ad attivazione non richiesta), ai sensi della Delibera ARERA n. 153/12/R/com, si limita ad affermare, a proposito dell’operato dei propri agenti, di aver *“provveduto a contestare la circostanza all’agenzia che ha procurato il contratto, formalmente diffidandola dal condurre ulteriori trattative in tal modo in quanto l’indirizzo trascritto era errato”*.

⁵³ Cfr. per VS, doc. del 21 giugno 2021, prot. n. 53744, e relativo allegato.

⁵⁴ Dalla documentazione ispettiva risulta assai frequentemente l’omessa prospettazione, in sede di chiamata in *teleselling*, di voci di costo specifiche, emerse solo successivamente all’atto del ricevimento della fattura, oppure la circostanza che tali voci siano state rese in maniera ambigua o poco chiara quando non addirittura inveritiera (Cfr. doc n. 460 indice ispettivo/cartella AGCM-FP) afferma il reclamante: *“Nel mese di dicembre 2021 è arrivata la prima bolletta riferita al solo*

commercializzazione, al corrispettivo fisso a copertura degli oneri di modulazione della materia prima energia⁵⁵, ad altri oneri tra cui quelli amministrativi⁵⁶, al carattere indicizzato o fisso dell'offerta⁵⁷ - previste nell'ambito delle proposte commerciali, anche mediante indicazione di soli acronimi e/o rinvii a delibere ARERA⁵⁸: ad esempio, riguardo alla fornitura di gas di VS, le relative CTE non fanno alcun accenno all'esistenza dei medesimi costi di commercializzazione (se non mediante l'acronimo "QVD") ove si rappresenta che "[c]omprese nei servizi di vendita ed in conformità con il Testo integrato delle attività di Vendita al dettaglio di Gas Naturale (TIVG) saranno applicate le componenti CCR, GRAD, Cpr, QTì, t, QVD" senza specificare l'entità di tali componenti di costo a cui viene tuttavia aggiunto "un corrispettivo fisso mensile per punto di

mese di Novembre (solo una mensilità, quando con servizio elettrico nazionale erano bimestrali) per un costo raddoppiato, sono passato da un costo di KW da 0,0676 / servizio elettrico nazionale) a 0,30 circa con Sinergy; e per ogni utenza l' applicazione di dei costi fissi mai prospettati soprattutto la voce oneri di rimodulazione oneri di sistema 55,00 a novembre e 60, a dicembre!!!. (da conversazione telefonica con vostro operatore mi era stato detto che questa voce mi sarebbe stata cancellata a partire dal mese di dicembre) cosa che non è stata fatta"). E ancora, ad una consumatrice, contattata al telefono da un agente di Olimpia il 10 settembre 2021, sarebbero state omesse "informazioni di rilievo circa le specifiche della proposta commerciale" ed indicate voci di costo (ad es. quello della "materia prima"), poi rivelatesi false (poiché assai più basse) rispetto a quelle successivamente addebitate in fattura (doc. 485/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo).

⁵⁵ Ad es., è emerso che, al contatto telefonico, la voce oneri di modulazione (rientrante tra i costi fissi e pesantemente incidenti sulla fatturazione mensile) sia stata indicata nell'importo annuale, mentre nella bolletta mensile sia stata poi addebitata in quota inesatta e comunque maggiorata. La documentazione ispettiva rivela che, almeno fino a marzo 2022, Olimpia ha perseverato in una comunicazione lacunosa e/o confusoria sulla medesima voce nonostante il carattere decisamente oneroso della stessa per il cliente. In particolare, tale voce che al telefono viene prospettata come "rinunciabile", viene invece addebitata di default in fattura: cfr. doc. 5 indice ispettivo-Doc. AGCM-CP (ivi, il reclamante, nonostante alcuni "chiarimenti" già ricevuti, insiste nel precisare; "I conteggi della fattura continuano a essere non corretti. Da contratto esiste un corrispettivo fisso a copertura degli Oneri di modulazione della materia prima energia, legato alle attività di approvvigionamento sui mercati di riferimento, pari a 480 euro/POD/anno; (voce, che a seguito di quanto mi è stato comunicato telefonicamente dai vostri operatori, può essere annullata e chiedo che venga eliminata per queste e le prossime fatture). A titolo di esempio questi oneri di modulazione pari a 480€/POD/anno, per un mese dovrebbero essere pari a 480/12=40€ e non 60€ come riportato in fattura, inoltre gli oneri di sbilanciamento dovrebbero essere pari a 0,01 €/kWh mentre nei vostri conteggi sono riportati pari a 0,065 €/kWh. Ribadisco che la fattura non sarà pagata fino a che non mi sarà inviata la fattura corretta o l'evidenza della correttezza dei conteggi"). Sempre nel suddetto doc. 5 indice ispettivo (cartella AGCM-CP), il medesimo reclamante, a febbraio 2022, precisava che: "Dai dati della fattura risulta che il totale consumi fatturati sono: 114 kWh in F1, 108 kWh in F2, 161 kWh in F3 per un totale di 383 kWh + 39 kWh di perdite di rete. Tenendo conto del costo della materia prima che è stato comunicato telefonicamente durante la sottoscrizione del contratto e del costo indicato in fattura (F1: 0,267191 €/kWh - F2: 0,252351 €/kWh - F3: 0,206391 €/kWh), il costo della materia prima in fattura deve essere di circa 100,23€; In fattura è stato indicato un costo di 212.36€." L'applicazione da parte di Olimpia di una quota mensile maggiorata – di 60 euro – del medesimo costo fisso "oneri di modulazione" (prospettato al telefono nell'importo annuale di 480 euro), emerge chiaramente anche da altro reclamo acquisito in ispezione: cfr. doc 8 indice ispettivo (cartella AGCM-CP).

⁵⁶ Docc. 8/cartella AGCM-CP e 486/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo.

⁵⁷ Docc. 486 e 489/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo.

⁵⁸ Ad es. in riferimento alle proposte di TUA, quanto alla fornitura di energia elettrica, l'operatore è tenuto a riferire, tra altro, al consumatore che la specifica offerta "a consumo" "prevede un prezzo variabile mensile pari al valore dell'indice PUN (prezzo della materia prima che si forma sulla borsa dell'energia elettrica) + uno spread di XXX euro a kW/h. Il valore massimo dell'indice PUN negli ultimi 12 mesi è stato di XXX euro a kW/h riferito al mese di XXX. Al termine dei primi 12 mesi di fornitura si applicherà un prezzo della componente materia prima energia pari al valore dell'indice PUN+ spread di 0,01653 euro a kW/h. Per la restante parte rimarranno invariate le altre condizioni economiche previste dall'offerta. E' previsto inoltre, un contributo fisso a copertura dei costi di commercializzazione di Tua pari a XXX euro/POD/anno (...):". E ancora, riguardo alla distinta offerta "a consumo" di gas, si legge, tra altro, "Le componenti QTINT, QTPSV e QTMCV saranno fatturate, invece secondo i valori unitari riportati in Delibera ARERA 196/2013 GAS. Compresse nei servizi di vendita saranno applicate le componenti CCR, GRAD, CPR e QT-IT e la QVD proporzionale ai consumi di gas consumato...". (Doc. n. 1448 indice ispettivo/cartella AGCM-DM. Tale script è datato gennaio 2022). Cfr, per VS, doc. del 13 dicembre 2021, prot. n. 92369 e relativi allegati. Ivi, con specifico ma non esclusivo riferimento alle offerte "Domestika-luce" e "Domestika-gas", il Professionista ha applicato un prezzo dell'energia inclusivo di costi di commercializzazione senza tuttavia esplicitare chiaramente l'entità degli stessi, se non mediante un richiamo alla Delibera ARERA recante "Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica (TIV)".

prelievo pari a 10 euro". Siffatta prospettazione - che accomuna tutte e tre le società di vendita - risulterebbe essere stata adottata anche successivamente al mese di agosto 2021 (data di approvazione degli impegni assunti da Olimpia con l'Autorità) ⁵⁹.

27. Dalle tabelle prodotte dagli stessi professionisti, in riscontro alla richiesta di informazioni presente nella comunicazione di avvio, risulta che siano stati assai ragguardevoli i proventi acquisiti da ciascuna Società dall'applicazione dei vari oneri (di *commercializzazione*, di *modulazione della materia prima*⁶⁰ - abbinati o meno a quelli di *gestione del contatore - amministrativi, una tantum* e di *postalizzazione*)⁶¹, autonomamente determinati dalle imprese in seno al corrispettivo preteso dai clienti per la fornitura.

Nello specifico:

per Olimpia⁶²: nel periodo dal 2018 al febbraio del 2022, l'importo complessivo acquisito per l'insieme di detti oneri come applicato agli utenti è stato pari a [50-55 milioni] euro in ordine alle forniture di energia elettrica, nonché pari a [15-20 milioni] euro per quelle di gas naturale;

per VS⁶³: nel periodo dal 2018 al febbraio del 2022, l'importo complessivo acquisito per l'insieme di detti oneri come applicato agli utenti è stato pari a [10-15 milioni] euro in ordine alle forniture di energia elettrica, nonché pari a [3-5 milioni] euro per quelle di gas naturale;

per Tua⁶⁴: nel periodo dal 2021 al febbraio del 2022, l'importo complessivo acquisito per l'insieme di detti oneri come applicato agli utenti è stato pari a [300-400 mila] euro in ordine alle forniture di energia elettrica, nonché pari a [100-200 mila] per quelle di gas naturale.

28. Emerge, in ogni caso, che gli addetti al *teleselling*, nel corso della chiamata di conferma, renderebbero comunque informazioni gravemente lacunose sui costi⁶⁵ quando non addirittura difformi da quanto prospettato sia nella prima chiamata di contatto sia nella documentazione contrattuale o in fattura⁶⁶. Ad esempio:

⁵⁹ Cfr. per Olimpia, docc. del 1° ottobre 2021, prot. n. 75207; del 21 ottobre 2021, prot. n. 80215; del 3 febbraio 2022, prot. n. 17098 e dell'11 febbraio 2022, prot. n. 19301. Cfr. per Tua, doc. del 10 febbraio 2022, prot. n. 18942.

⁶⁰ Tali oneri sono stati applicati solo da Olimpia e da VS.

⁶¹ Gli oneri di postalizzazione sono stati applicati solo da Olimpia e fino ad aprile 2018.

⁶² Cfr. doc. del 5 maggio 2022, prot. n. 38907, allegato 9.

⁶³ Cfr. doc. del 5 maggio 2022, prot. n. 38910, allegato 6.

⁶⁴ Cfr. doc. del 5 maggio 2022, prot. n. 38898, allegato 6.

⁶⁵ Risulta, ad es., che nelle chiamate, non venga specificato alcun *onere di modulazione e di commercializzazione* (per VS, doc. 534 indice ispettivo/cartella AGCM-FP). In particolare per Tua (doc. del 10 febbraio 2022, prot. n. 18942).

⁶⁶ Cfr. docc. n. 414 e n. 431/allegato, indice ispettivo (cartella AGCM-FP), per Tua; cfr. doc. n. 460 indice ispettivo/cartella AGCM-FP per Olimpia. Sempre per Tua, anche da recente denuncia (doc. del 10 febbraio 2022, prot. n. 18942) emergono gravi omissioni informative nel corso del contatto telefonico inteso a procacciare il cliente: ivi inoltre, il segnalante riferisce che, nella fattura successivamente ricevuta, erano presenti costi aggiuntivi individuati con le sole diciture "*altre partite*" oppure "*oneri diversi*" oppure ancora "*corrispettivi una tantum offerta scelta*". L'incompletezza informativa restava, altresì, aggravata dalla tardiva ricezione della documentazione contrattuale. Per VS, cfr. invece docc. del 9 settembre 2022, prot. n. 68430 nonché del 19 ottobre 2022, prot. n. 79174 ("*avevano detto che il prezzo era bloccato ed era minore del precedente e invece è maggiore e aumenta di mese in mese*"). Per Olimpia, cfr. tra vari, doc. del 22 agosto 2022, prot. n. 64297 ("*Ho aderito ad un contratto telefonico per la luce con Sinergy che ha proposto un costo per materia prima Energia pari a 6 cent/kWh; i costi nelle fatture che mi arrivano sono molto diversi: nell'ultima fattura, il costo per Materia Energia è di 73 cent/kWh*").

- se al telefono l'offerta viene prospettata come "omnicomprensiva", nel dettaglio della documentazione contrattuale le condizioni economiche risulterebbero, in realtà, variabili oltre che assai più onerose⁶⁷;
- al contatto telefonico, la voce *oneri di modulazione* (rientrante tra i costi fissi e pesantemente incidenti sulla fatturazione mensile), verrebbe omessa⁶⁸, oppure indicata nell'importo annuale, mentre nella bolletta mensile risulterebbe poi addebitata in quota inesatta e comunque maggiorata rispetto alla previsione annuale⁶⁹;
- soprattutto, al telefono verrebbero riferiti altri costi che non troverebbero tuttavia riscontro puntuale in fattura⁷⁰;
- dai documenti ispettivi⁷¹ così come dalle segnalazioni di consumatori⁷², emerge che l'eccessiva velocità di lettura dello *script* di vendita da parte degli agenti, nel corso della comunicazione

⁶⁷ Ad es., un reclamante verso Tua lamenta che "telefonticamente era stato pattuito il canone fisso di € 60,00 omnicomprensivo per l'erogazione e consumo di energia elettrica domestica ed invece è pervenuta la proposta contrattuale di € 65,00 ed oltretutto IVA esclusa; inoltre di fatto il canone proposto non è affatto omnicomprensivo in quanto le condizioni contrattuali pervenute prevedono il diritto al conguaglio da parte del fornitore, che sarà calcolato in base alla tariffa esorbitante di 0,085€ Kwh di cui al punto 1 delle condizioni contrattuali stesse oggi pervenute, mediante proposta unilaterale di rinnovo del canone, a fine anno, da parte del fornitore senza alcun limite di corrispettivo, come previsto dal punto 2 delle condizioni contrattuali (...), atteso che telefonticamente era stato pattuito come massimo corrispettivo di rinnovo quello fisso già concordato di € 60,00. Inoltre la fatturazione è mensile anziché bimestrale, contrariamente da quanto pattuito telefonticamente, con l'aggiunta mai concordata della ulteriore quota fissa di €35,00 per ciascuna richiesta di prestazione inerente la connessione dei punti di prelievo, spesa mai pattuita, onerosa e fuori mercato. (...). Pertanto, contrariamente a quanto convenuto per telefono, le tariffe non risultano affatto omnicomprensive e siccome le condizioni contrattuali pervenute sono del tutto esose in danno dello scrivente il contratto dovrà intendersi NON concluso stante la mancata adesione del sottoscritto". Cfr. allegato a doc. n. 431 indice ispettivo (cartella AGCM-FP).

⁶⁸ Per le offerte di TUA, l'addetta alle vendite per conto della Società avrebbe omesso "costi, in particolare gli oneri di modulazione": cfr. doc. 414/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo.

⁶⁹ Le informazioni rese da Olimpia circa la voce "oneri di modulazione della materia prima" erano state già oggetto di contestazione in sede di avvio originario del PS11535: l'attuale documentazione ispettiva rivela che, almeno fino a marzo 2022, la Società ha perseverato in una comunicazione lacunosa e/o confusoria sulla medesima voce nonostante il carattere decisamente oneroso della stessa per il cliente. In particolare, tale voce che al telefono viene prospettata come "rinunciabile", viene invece addebitata di *default* in fattura: cfr. doc. 5 indice ispettivo-Doc. AGCM-CP (ivi, il reclamante, nonostante alcuni "chiarimenti" già ricevuti, insiste nel precisare; "I conteggi della fattura continuano a essere non corretti. Da contratto esiste un corrispettivo fisso a copertura degli Oneri di modulazione della materia prima energia, legato alle attività di approvvigionamento sui mercati di riferimento, pari a 480 euro/POD/anno; (voce, che a seguito di quanto mi è stato comunicato telefonticamente dai vostri operatori, può essere annullata e chiedo che venga eliminata per queste e le prossime fatture). A titolo di esempio questi oneri di modulazione pari a 480€/POD/anno, per un mese dovrebbero essere pari a $480/12=40€$ e non 60€ come riportato in fattura, inoltre gli oneri di sbilanciamento dovrebbero essere pari a 0,01 €/kWh mentre nei vostri conteggi sono riportati pari a 0,065 €/kWh. Ribadisco che la fattura non sarà pagata fino a che non mi sarà inviata la fattura corretta o l'evidenza della correttezza dei conteggi". L'applicazione da parte di Olimpia di una quota mensile maggiorata – di 60 euro – del medesimo costo fisso "oneri di modulazione" (prospettato al telefono nell'importo annuale di 480 euro), emerge chiaramente anche da altro reclamo acquisito in ispezione: cfr. doc 8 indice ispettivo (cartella AGCM-CP). Anche per le offerte di TUA, l'addetta alle vendite per conto della Società avrebbe omesso "costi, in particolare gli oneri di modulazione": cfr. doc. 414/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo.

⁷⁰ Sempre nel suddetto doc. 5 indice ispettivo (cartella AGCM CP), il medesimo reclamante, a febbraio 2022, precisava che: "Dai dati della fattura risulta che il totale consumi fatturati sono: 114 kWh in F1, 108 kWh in F2, 161 kWh in F3 per un totale di 383 kWh + 39 kWh di perdite di rete. Tenendo conto del costo della materia prima che è stato comunicato telefonticamente durante la sottoscrizione del contratto e del costo indicato in fattura (F1: 0,267191 €/kWh - F2: 0,252351 €/kWh - F3: 0,206391 €/kWh), il costo della materia prima in fattura deve essere di circa 100,23€; In fattura è stato indicato un costo di 212,36€." Cfr. per Tua, doc. del 10 febbraio 2022, prot. n. 18942.

⁷¹ Cfr., in seno all'indice ispettivo, cartella AGCM-FP, doc. n. 419, per VS, e n. 489 per Olimpia. Sempre per Olimpia, cfr. doc 8 indice ispettivo (cartella AGCM-CP).

⁷² Ad es., per VS, cfr. doc. del 28 giugno 2022, prot. n. 50906 (Ivi, la segnalante dichiara: "Non è stata una telefonata semplice, parlavano molto velocemente e per essere io italiana e capire cosa dicevano, vuol dire proprio che parlavano

telefonica, concorra ad impedire una corretta ed integrale comprensione delle caratteristiche della fornitura ed una convinta adesione all'offerta da parte dei consumatori differendo solo ad un momento successivo (ad es. a seguito dell'emissione della prima fattura) la consapevolezza dei consumatori in merito all'effettiva caratura degli addebiti⁷³;

- risulta pure che nella documentazione contrattuale (*Condizioni Generali di Fornitura/CGF e Condizioni Tecnico Economiche/CTE* dell'offerta energia elettrica/gas)⁷⁴ ed altresì nella fattura⁷⁵, gli addebiti per l'utente non siano né chiari e né dettagliati oltre che incongruamente rappresentati;

- nella stragrande maggioranza dei casi, all'esito del reclamo – soprattutto se inoltrato per il tramite di Associazione di consumatori o di un Legale oppure anche inviato per conoscenza ad ARERA o AGCM – emerge che i Professionisti provvedono, mediante altrettante “note di credito”, a stornare i pagamenti in contestazione: siffatta condotta – sebbene giustificata dalle varie Società quale intervento nell'interesse del cliente (“*in un'ottica conciliativa*” o di “*attenzione commerciale*”) – conferma, di fatto, la pregressa applicazione al reclamante di addebiti non dovuti/impropri/irregolarmente conteggiati⁷⁶.

Omessa/irregolare comunicazione relativa alle modifiche unilaterali delle condizioni tariffarie

29. In più di un caso, emerge l'applicazione di modifiche unilaterali al contratto senza invio della preventiva comunicazione all'utenza, in elusione degli obblighi informativi sul punto imposti da

come delle saette e non era chiaro ciò che dicevano”. E ancora: “*Parlavano troppo velocemente ed in modo confuso senza darmi il tempo di capire e se li fermavo e chiedevo informazioni, ripetevano sempre velocemente o ridacchiavano o non erano chiari. Mi hanno detto di essere Made in Energy e non Domestika Energia. Se l'hanno detto, a quel punto non ho inteso, in quanto il contesto era tutt'altro. Nessuno si è presentato dicendo chiaramente di rappresentare Domestika Energia e che proponevano un contratto nuovo*”). Per Olimpia, cfr. doc. del 9 agosto 2022, prot. n. 62569 (a proposito della proposta telefonica degli addetti alla vendita della fornitura, il denunciante afferma: “*come è noto, una lunga sequela di parole incomprensibili per la velocità che, se nel mezzo, ti chiedono di fargli un prestito o di ammazzare qualcuno, rispondi sì lo stesso*”).

⁷³ Ad es., un cliente, ancora alla data del 12 febbraio 2022, lamenta di aver ricevuto da VS/Domestika una bolletta con costi, a suo dire, impreveduti ed eccessivi “*Ora in fase di stipula telefonica del contratto non mi sono stati comunicati e quantificati esattamente questi costi che superano abbondantemente, moltiplicandoli, quelli applicati da altre compagnie vostre concorrenti; a tali condizioni non avrei sicuramente sottoscritto la vostra offerta. Per quanto mi riguarda non intendo riconoscere assolutamente tali costi esorbitanti e fuori mercato*”. Cfr. anche doc. 189 indice ispettivo cartella AGCM-EF. Per Tua, cfr. doc. del 10 febbraio 2022, prot. n. 18942, dove il segnalante riferisce di costi aggiuntivi individuati con le anonime diciture “*altre partite*” oppure “*oneri diversi*” o ancora “*corrispettivi una tantum offerta scelta*”

⁷⁴ Per VS, nell'ambito della documentazione contrattuale - come allegata al doc. del 13 dicembre 2021, prot. n. 92369 – sono emerse talune incongruenze tra quanto rappresentato nelle CGF e quanto invece presente nelle CTE delle offerte di energia elettrica e luce (che rappresentano i documenti esplicativi di tutti gli oneri economici addebitabili all'utente). In particolare, se entrambe le CTE (per energia elettrica e gas) prevedono “*a copertura degli oneri di modulazione della materia prima, una quota fissa mensile per punto di prelievo pari a 25 euro*”, le stesse, tuttavia, omettono di far cenno ad altro onere (*contributo in quota fissa pari a 35 euro per ciascuna richiesta di prestazione inerente la connessione dei punti di prelievo*) che è invece presente unicamente all'interno delle *schede di confrontabilità*. E ancora, se entrambe le richiamate CTE – per energia elettrica e gas – precisano che “*la fatturazione avrà periodicità mensile e che il cliente riceverà le fatture in formato elettronico (PDF) senza nessun costo aggiuntivo*”, al contrario, le CGF luce/gas prevedono espressamente il possibile addebito di un ulteriore onere per la spedizione postale della bolletta (art. 10, “*Fatturazione e pagamenti*”). E ancora, risulta indicato unicamente nelle CGF – e non anche nelle CTE/gas – un onere aggiuntivo per l'utente correlato indistintamente ai *costi diretti di funzionamento* sostenuti dal professionista e agli *oneri di bilanciamento*.

⁷⁵ Per Tua, dal doc. del 18 febbraio 2022, prot. n. 21164, emerge che la fattura inviata al cliente non rechi, in dettaglio e chiarezza, i corrispettivi pretesi dal Professionista in autonomia restando accorpate sotto la voce “*Spese per materia Energia*” oppure “*Spesa per materia Gas*” che costituisce, peraltro, la parte più cospicua degli addebiti. Per VS, cfr. docc. in pari data 5 maggio 2021, prot. nn. 42659 e 42685 nonché allegati a doc. del 21 giugno 2021, prot. n. 53744. Per Olimpia, cfr. doc. del 11 febbraio 2022, prot. n. 19301 e relativa bolletta allegata relativa al periodo di fatturazione di dicembre 2021.

⁷⁶ Per Olimpia, doc. 6 indice ispettivo (cartella AGCM-CP); Cfr. anche docc. del 5 luglio 2022, prot. n. 52354.

ARERA: risulta, infatti, che solo laddove il cliente avesse formalizzato uno specifico reclamo, il Professionista abbia poi provveduto a ripristinare la tariffazione pattuita in base al contratto originariamente sottoscritto⁷⁷.

Inoltre, in base ad alcune CTE, il Professionista si riserva di fornire al cliente un'informativa direttamente in fattura, anziché – come prescritto dalla regolazione – in separata comunicazione⁷⁸.

Mancata trasmissione al contraente – via mail/posta – del plico contrattuale e della welcome letter, con conseguente lesione del tempestivo esercizio del diritto di ripensamento

30. Già nel precedente PS 11535 era emersa chiaramente, in capo a Olimpia, la mancata o intempestiva trasmissione (in esito ad espressa richiesta del cliente), per via postale o per *e-mail*, della *welcome letter* e/o del plico contrattuale al cliente, dopo l'attivazione *via teleselling* della fornitura, così impedendo di fatto al cliente di acquisire e verificare l'integralità delle informazioni utili a soppesare l'offerta proposta, e di individuare il *dies a quo* per l'esercizio dell'eventuale *ripensamento*⁷⁹. Le denunce pervenute e la documentazione ispettiva (soprattutto, i reclami degli utenti e scambio di mail interno alla società) hanno ampiamente attestato tale condotta sia in capo a Olimpia che alle altre Società del Gruppo⁸⁰ almeno fino al 17 marzo 2022, data in cui Olimpia ha dimostrato⁸¹ l'implementazione definitiva dell'accordo – che ha coinvolto anche VS e Tua - con individuato Professionista del settore, finalizzato alla spedizione e al relativo tracciamento al 100% sul territorio nazionale della suddetta documentazione ai clienti acquisiti *via teleselling*.

Alto tasso di recessi e ripensamenti

31. A riprova sia della scarsa trasparenza circa le effettive caratteristiche e voci di costo delle offerte sia dell'insoddisfazione della clientela in merito alle modalità utilizzate in fase di proposta e sottoscrizione dell'offerta energetica *via teleselling*, emerge dalle acquisizioni ispettive un tasso elevatissimo di recessi (finanche superiori, talvolta, al [80-90]% delle nuove attivazioni) con un tempo medio di permanenza in fornitura del cliente – in particolare con Olimpia e con Tua - di soli 4/5 mesi⁸².

⁷⁷ Cfr., riguardo a Olimpia, docc. 190, 192 e 194 indice ispettivo, cartella AGCM-EF. La condotta, in base al reclamo di cui al doc. 190, risulta reiterata anche nel febbraio 2022.

⁷⁸ Per VS, cfr. doc. del 13 dicembre 2021, prot. n. 92369 e relativi allegati (CTEgas e CTE luce valide per il periodo dal 1 al 30 giugno 2021).

⁷⁹ In base all'art. 52 del Codice del Consumo, nei contratti conclusi fuori dei locali commerciali o mediante tecniche a distanza, il contraente, può esercitare, senza oneri e senza obbligo di motivazione, il diritto di ripensamento sulla proposta commerciale entro 14 giorni dalla conclusione.

⁸⁰ Cfr. i seguenti documenti docc. 8, 16 e 18 (cartella AGCM-CP), 233 (cartella AGCM-FC), 197 (cartella AGCM-EF); 420, 482 e 554 (cartella AGCM-FP) dell'indice ispettivo; cfr anche doc. del 10 febbraio 2022, prot. n. 18942.

⁸¹ Cfr. il distinto ma correlato procedimento IP354, deciso in pari data 30 novembre 2022.

⁸² Ad es, cfr. doc. n. 424/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo: dall'analisi interna relativa al mese di aprile 2021 emerge che Olimpia ha registrato l'[80-90] % dei recessi dei contratti in TLS esterno per l'energia e l'[80-90]% per il gas. Per VS, nel medesimo periodo, la situazione era ancora peggiore in quanto la percentuale di recesso è pressoché pari all'integralità dei contratti in TLS esterno ([90-100]% per l'energia e [90-100]% per il gas).

In base ai numerosi reclami trasmessi alle Società e rinvenuti in ispezione⁸³ nonché dalle segnalazioni⁸⁴, l'elevatissimo numero di recessi e ripensamenti appare riconducibile, in prevalenza, ad attivazioni non richieste nonché all'imprevista ed estrema onerosità degli addebiti in bolletta, fatturati dai Professionisti in difformità alle informazioni rese dagli addetti alle vendite in sede di *teleselling*.

32. In ogni caso, il carattere sproporzionato ed eccessivo nonché impreveduto dei costi applicati in bolletta dai Professionisti emerge ripetutamente anche dalle denunce più recenti⁸⁵.

33. È dai dati forniti dagli stessi Professionisti⁸⁶ che emerge come, relativamente al quadriennio 2018-2022, seppur con differenze temporali e dimensionali tra le tre Società, il numero dei *ripensamenti* sia stato in progressiva crescita⁸⁷.

Gestione dei reclami: annullamento contratto o storno degli oneri addebitati laddove il reclamo sia inviato anche ad ARERA/AGCM o per il tramite di un legale

34. La documentazione ispettiva attesta numerosi reclami giunti ai Professionisti anche in relazione a tale comportamento⁸⁸. Emerge, in particolare che laddove le contestazioni/doglianze dei clienti fossero state contestualmente indirizzate anche alle Autorità di settore, le Società hanno provveduto ad una trattazione assai tempestiva culminante, nella stragrande maggioranza dei casi, nell'annullamento del contratto e nello storno delle somme eventualmente già addebitate ai

⁸³ Cfr. *ex plurimis*, in seno alla sola cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo, i docc. nn. 418, 419, da 424 a 426, 429, 431, 438, da 444 a 447, 455, da 476 a 479, da 494 a 496, da 502 a 518, 520, 523 e 524, 531, 538, da 541 a 543, 547 e 548.

⁸⁴ Solo tra le più recenti, per VS, cfr. docc. del 21 giugno 2022, prot. n. 53744; del 28 giugno 2022, prot. n. 50906; del 9 settembre 2022, prot. n. 68430; del 4 ottobre 2022, prot. n. 74660. Per TUA, cfr. docc. del 10 febbraio 2022, prot. n. 18942, e del 7 ottobre 2022, prot. n. 7599; per Olimpia, cfr. docc. del 18 luglio 2022, prot. n. 65292; del 29 agosto 2022, prot. n. 65292; in pari data 9 settembre 2022, prot. nn. 68411 e 68413; del 14 settembre 2022, prot. n. 69401.

⁸⁵ Nella segnalazione giunta il 14 giugno 2022, prot. n. 47820, un consumatore, già cliente di Olimpia, confronta la bolletta del Professionista con quella di un nuovo Gestore evidenziando, a parità di consumi, che gli addebiti di Olimpia (non integralmente e chiaramente riferiti a suo tempo, in sede di *teleselling*) fossero nove volte maggiori di quelli ora applicati dal nuovo Gestore. Raffronti dei costi di Olimpia con quelli di altri gestori sono presenti anche nel doc. 232/cartella AGCM-FC dell'indice ispettivo. Per Olimpia, vedansi anche denunce del 28 marzo 2022, prot. n. 29811; dell'8 aprile 2022, prot. n. 33144; del 28 aprile 2022, prot. n. 37267; del 19 maggio 2022, prot. n. 42255; del 26 maggio 2022, prot. n. 13389. In seno analogo, per VS, cfr. docc. del 9 settembre 2022, prot. n. 68430 nonché del 19 ottobre 2022, prot. n. 79174.

⁸⁶ Cfr. docc. in pari data 5 maggio 2022, prot. n. 38907 (Olimpia), n. 38911 (VS) e n. 38901 (Tua).

⁸⁷

	Olimpia	VS	Tua
2018	[1.000-2.000]	[50-100]	
2019	[3.000-4.000]	[500-1.000]	
2020	[8.000-9.000]	[2.000-3.000]	[30-40]
2021	[19.000-20.000]	[4.000-5.000]	[1.000-2.000]
2022 (gennaio-febbraio)	[5.000-6.000]	[1.000-2.000]	[200-300]

⁸⁸ Ad es, in seno alla cartella AGCM-FC del materiale ispettivo, cfr. le intere sottocartelle "OLIMPIA", "TUA" e "VR service".

richiedenti⁸⁹. Nelle risposte agli altri reclami, nonostante che le Società rivendichino, ogni volta, la corretta applicazione delle condizioni contrattuali “pattuite”, assai spesso, di fronte alle doglianze relative all’eccessiva onerosità degli addebiti in fattura, viene riconosciuto alla clientela uno “storno” parziale⁹⁰ o addirittura totale⁹¹ di quanto già pagato dal cliente, ad espresso titolo di “attenzione commerciale”.

Ulteriori reclami/segnalazioni di utenti in tal senso sono continuati anche nel corso dell’istruttoria⁹².

Piena consapevolezza da parte delle distinte società circa il carattere “illecito” delle varie condotte e del comportamento degli agenti – predisposizione rimedi/penali di scarsa deterrenza

35. Anche alla luce dei numerosi reclami degli utenti (oltre che dell’imponente tasso di disconoscimenti e recessi) – e delle conseguenti verifiche interne attestata dagli scambi di e-mail intercorsi tra le funzioni aziendali – le Società sono risultate del tutto consapevoli delle varie criticità – come sopra illustrate – presenti in seno all’attività svolta dalle agenzie affidatarie della vendita⁹³. Pur a fronte di tale consapevolezza (ed altresì in esito agli impegni sottoscritti nel 2021 da Olimpia nel PS11535), le criticità evidenziate non sono apparse sostanzialmente cessate né modificate emergendo, al contrario, l’intento dei Professionisti di salvaguardare, almeno in parte, i propri introiti nonostante fossero connessi a comportamenti evidentemente illegittimi⁹⁴. All’esito del reclamo o del ripensamento del cliente, la prassi appare essere quella di un tempestivo ricontatto con la proposta, da parte delle Società, della permanenza in fornitura, magari a più convenienti condizioni⁹⁵.

Inoltre, non emerge l’implementazione, da parte dei Professionisti, di strumenti adeguati di riverifica delle procedure interne né penetranti e tempestivi sistemi di monitoraggio e controllo

⁸⁹ Cfr. doc. 431 indice ispettivo (cartella AGCM-FP) per Tua.

⁹⁰ Per Olimpia, cfr. doc. 197 indice ispettivo cartella AGCM-EF.

⁹¹ Cfr. per Olimpia, doc. del 5 luglio 2022, prot. n. 52354.

⁹² Cfr. per Olimpia, doc. del 21 luglio 2022, n. 57053 e doc. del 12 ottobre 2022, prot. n. 76921 (con risposta della Società; doc del 13 ottobre 2022, prot. n. 77530). Per VS, cfr. doc. del 21 giugno 2022, n. 53744. Per Tua, doc. del 22 giugno 2022, n. 53989.

⁹³ Cfr. Doc. 534/cartella AGCM-FP. Inoltre, cfr. per Olimpia, doc. 538 indice ispettivo (cartella AGCM-FP). Inoltre, l’amministratore unico, a proposito del reclamo relativo ad un primo *vocal order* del tutto incomprensibile, ammette espressamente “...se mando una vocal del genere ad AGCM, MI ARRESTANO... È possibile fare qualcosa? Così è tosta”. E ancora, a proposito del riscontro da dare al reclamante: “Ragazzi, mi raccomando che va data una risposta fatta bene. Ci sono le autorità di mezzo...” (doc. 419 indice ispettivo/cartella AGCM-FP per VS). Per Tua, cfr. doc. 414 (cartella AGCM-FP). E ancora, in riferimento alle doglianze di un cliente di TUA, circa il carattere lacunoso delle informazioni rese in *teleselling* e l’erronea indicazione del foro competente per le controversie con i consumatori, cfr. docc. 431 e 432/cartella AGCM-FP (ivi, l’Amministratore unico commenta, significativamente, “bel casino con le Autorità in copia...”). Inoltre, cfr. doc. 504/cartella AGCM-FP indice ispettivo (ivi, in una mail del 13 ottobre 2021, a commento di numerosissimi ripensamenti di ex clienti Olimpia – di cui al report allegato - dovuti alle “informazioni” rese dagli addetti al *teleselling*, l’amministratore unico commenta: “Fra’, Se po di’ a [OMISSIS]” – ossia l’agenzia addetta alle vendite - “de sta boni n’attimo co ste cose?”).

⁹⁴ Cfr. doc. 534 indice ispettivo (cartella AGCM-FP): in uno scambio di mail in data 3 settembre 2021 - proprio nel corso della fase di ottemperanza agli impegni approvati nel procedimento PS11535 - l’Amministratore unico concorda con il responsabile del *customer care* di VS laddove, a proposito del reclamo avanzato per il tramite di un’associazione di consumatori, ammette espressamente “Nella vocal non viene specificato nessun onere di modulazione o commercializzazione. Nel reclamo precedente, l’associazione alla fine chiede il ricalcolo sulla base di quanto sottoscritto nel contratto. Ho già stornato modulazione ed il cliente è a credito di 21 euro. Inserirei indennizzo di 79 euro per arrivare a 100 e rimborsare questo (ci ha pagato 400 euro in fattura). Meglio che stornare e restituire tutto”.

⁹⁵ Per Tua, cfr. doc. 542/cartella AGCM FP dell’indice ispettivo.

sull'acquisizione dei contratti (che, dichiaratamente, è solo "a campione"); soprattutto, non è risultata la presenza di efficaci meccanismi di deterrenza a carico delle agenzie affidatarie della promozione/vendita delle forniture in *teleselling*, le quali, anche in base alle svariate denunce dei consumatori, sono numerosissime e dislocate sull'intero territorio nazionale: infatti, le rinvenute "penali" irrogate ad alcune agenzie (di 5.000 euro per condotta) oppure la risoluzione del relativo contratto (rimedio solo prospettato dai Professionisti ma qui sostanzialmente indimostrato), sono apparse, all'evidenza, del tutto insufficienti⁹⁶.

Emerge, di contro, che i Professionisti, sia sul rispettivo sito aziendale che nei riscontri ai reclami, si dichiarino, sul punto, costantemente diligenti nel monitoraggio dei propri agenti e comunque estranei all'operato degli stessi.

La pratica sub B)

36. Da rilevazioni d'ufficio, sui rispettivi siti aziendali⁹⁷ è risultata la presenza di un'informativa non aggiornata rispetto all'attuale possibilità - codificata dalla *Legge di Bilancio 2020*⁹⁸ - dell'utente di eccepire la "prescrizione biennale" degli addebiti presenti in fattura per consumi risalenti a più di due anni addietro.

37. Nello specifico, sul sito *internet* aziendale di Olimpia, nella sezione denominata "Manuale dell'utente", era accessibile un'informativa sul tema, recante: "*Le bollette di gas e luce devono essere conservate per 5 anni, con le relative ricevute di pagamento. Tuttavia, nel caso della bolletta dell'energia elettrica, le disposizioni di legge sono cambiate nel momento in cui è stato inserito anche il pagamento del Canone Rai. Poiché le ricevute di pagamento del Canone Rai devono essere conservate per 10 anni, anche le bollette luce, che già lo includono, sono soggette a tale obbligo. In ogni caso, passati i 5 anni, secondo la legge, il fornitore di energia non potrà comunque richiedere il pagamento dell'importo in bolletta*"⁹⁹.

38. Per quanto attiene VS e Tua, sul rispettivo sito *internet* aziendale, nella sezione dedicata all'istituto della *prescrizione biennale*¹⁰⁰, era accessibile un'informativa parzialmente diversa, ossia: "*Come stabilito dalla Legge di Bilancio 2018 (Legge n. 205/17), in presenza di una fattura contenente consumi risalenti a più di due anni, il cliente può non pagarne i relativi importi qualora la responsabilità del ritardo di fatturazione non sia attribuibile al cliente stesso*".

⁹⁶ Cfr. per Olimpia, la penale irrogata alla società [OMISSIS]: doc. 460 indice ispettivo (cartella AGCM-FP).

⁹⁷ Rilevazioni d'ufficio alle date del 9 marzo 2022 (per Olimpia), 20 e del 21 luglio 2022. Tale informazione è risultata accessibile, per Olimpia al link <https://sinergylucegas.com/normativa-e-tutela/diritti-del-consumatore/prescrizione-breve/>; per VS, al link <https://www.domestikaenergia.com/normativa-e-tutela/diritti-del-consumatore/prescrizione-breve/>, e per TUA, al link <https://www.tuafibraenergia.com/normativa-e-tutela/diritti-del-consumatore/prescrizione-breve/>.

⁹⁸ Come richiamato puntualmente anche da ARERA nel parere reso sul caso in esame (vedi *infra*, sub paragrafo V), l'istituto della prescrizione biennale è stato introdotto, nel settore delle *utilities*, dalla legge di Bilancio 2018 che ha previsto, tra altro, la possibilità del consumatore di eccepire tale prescrizione "abbreviata" a fronte di crediti successivamente pretesi dalla Società di vendita dell'energia/gas, per consumi pregressi e risalenti ad almeno due anni addietro, a condizione che tale fatturazione tardiva non fosse originata da "responsabilità accertata dell'utente". Con la legge di Bilancio 2020, tale condizione è stata eliminata, di fatto estendendo la possibilità del contraente di non pagare tali addebiti anche alle ipotesi di propria responsabilità del ritardo, dolo naturalmente escluso.

⁹⁹ A pag. 33 del Manuale dell'utente (rilevazione d'ufficio del 9 marzo 2022).

¹⁰⁰ Verifiche d'ufficio nel mese di marzo 2022.

39. Solo nel corso del procedimento, le Società hanno provveduto, in maniera del tutto analoga, a modificare la predetta informativa adottando quella già in uso da VS e Tua dalla quale è stato eliminato l'inciso preesistente, sopra evidenziato in grassetto¹⁰¹.

La condotta sub C)

40. È emerso che Olimpia, VS e TUA hanno indicato all'utenza – in sezioni informative del sito aziendale e/o in alcuni dei documenti contrattuali - che il *foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra Fornitore e cliente* sarebbe quello di Verona, luogo dove sono collocate le rispettive sedi legali. Tale indicazione è emersa:

- per Olimpia, dalle *Condizioni Generali di Fornitura* per le offerte PRIME CASA luce, PRIME CASA gas e PRIME CASA luce+gas, accessibili al link <https://sinergy lucegas.com/attiva-contratto/>¹⁰²; Olimpia ha precisato che tali CGF erano in vigore dal 2020¹⁰³;
- per VS, dalle *Condizioni Generali di Fornitura* luce/gas, art. 19, delle offerte commerciali “Domestika-luce” e “Domestika-gas”¹⁰⁴;
- per TUA in seno alla documentazione contrattuale, nella sezione “*Tutto sul tuo contratto TUA - CONNECT YOUR LIFE*”¹⁰⁵. Risulta, altresì, che un utente di tale Società, avesse già segnalato la presenza di tale indicazione in un reclamo del 2020¹⁰⁶.

41. Solo nel corso del procedimento, le Società hanno provveduto a modificare il testo già contestato sostituendolo, ove già presente, con il wording: “*Per ogni controversia relativa all'interpretazione, validità ed efficacia, esecuzione e risoluzione del contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro del Cliente nel caso in cui il Cliente sia un Consumatore ai sensi del Codice del Consumo; in tutti gli altri casi il Foro competente, in via esclusiva, sarà quello di Verona, in cui si trova la sede legale del Fornitore*”.

Nello specifico, tale nuovo wording è stato inserito:

- da Olimpia, in seno alle *Condizioni Generali di fornitura* in uso dal 28 giugno 2022¹⁰⁷ nonché nel corpo delle CTE in vigore dal 1° luglio 2022¹⁰⁸;
- da VS, nelle *Condizioni Generali di fornitura* in uso dal 28 giugno 2022¹⁰⁹;

¹⁰¹ I Professionisti ne danno contezza nelle rispettive memorie finali (per Olimpia, cfr. doc. del 19 settembre 2022, prot. n. 70826, pag. 26; per VS, cfr. doc. del 20 settembre 2022, prot. n. 71107, pag. 15; per Tua, cfr. doc. del 20 settembre 2022, prot. n. 71123, pag. 13). L'assunto è stato confermato anche da successive verifiche d'ufficio in data 16 novembre 2022.

¹⁰² Rilevazioni d'ufficio del 20 luglio 2022. Cfr art. 19 (ELEZIONE DI DOMICILIO E FORO COMPETENTE) delle CGF Ivi, tra altro, si legge “*Il Foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra il Fornitore e il Cliente è quello di Verona*”.

¹⁰³ Cfr. doc. del 6 maggio 2022, prot. n. 39159, pag. 8.

¹⁰⁴ Cfr. CTE/gas e CTE/luce, valide per il periodo dal 1 al 30 giugno 2021, come allegate a doc. del 13 dicembre 2021, prot. n. 92369.

¹⁰⁵ Pag. 5 dell'allegato denominato “*TUA- condizioni generali di fornitura*” (parag.15- “gestione delle controversie”) al doc. del 18 febbraio 2022, prot. n. 21164. Cfr. anche doc. 431/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo (allegato alla mail dell'11 settembre 2020) per le offerte diffuse quantomeno dal 2020. Cfr anche doc 1416/cartella DM-AGCM (documento “condizioni generali luce” allegato alla mail del 16 marzo 2022) per le offerte diffuse dal 2022.

¹⁰⁶ Cfr. docc. 431 e 432/cartella AGCM-FP dell'indice ispettivo.

¹⁰⁷ Cfr. allegato 69 al doc. 19 settembre 2022, prot. n. 70826.

¹⁰⁸ Cfr. allegato 70 al doc. 19 settembre 2022, prot. n. 70826.

¹⁰⁹ Cfr. allegato 37 al doc. 20 settembre 2022, prot. n. 71107.

- da Tua, in seno all'art. 15 delle *Condizioni Generali di Contratto*¹¹⁰.

3) Le argomentazioni difensive dei Professionisti

42. Dopo aver riscontrato alle richieste di informazioni in avvio¹¹¹, i Professionisti hanno distintamente inviato memorie difensive¹¹², di tenore sostanzialmente omogeneo, con cui hanno anzitutto rivendicato la propria estraneità a qualsiasi pratica commerciale scorretta e condotta illecita aggiungendo che “*segnalazioni e reclami spesso risultano pretestuosi e/o infondati*”, quando non “*del tutto generici*”¹¹³ rivendicando che in taluni casi, i nominativi dei consumatori sarebbero “*non presenti nell’anagrafica clienti*” delle società.¹¹⁴ Di seguito, una sintesi complessiva delle varie osservazioni difensive.

In via preliminare

43. Anzitutto, la Holding FP73 S.r.l., in entrambe le comunicazioni affluite al procedimento¹¹⁵, si è detta del tutto estranea alle contestazioni ricevute, poiché *non svolge attività di fornitura di energia elettrica e gas ai clienti finali* e non avendo *mai impartito direttive e/o contribuito a partecipare a strategia commerciale* assieme a Olimpia, VS e Tua, come comprovato dalla mancanza di evidenze, al riguardo, ivi comprese quelle reperite in ispezione.

44. Olimpia, inoltre, ritiene che i *profili di contestazione* del presente procedimento sarebbero “*esattamente coincidenti, anche in relazione ai fatti sottostanti, al procedimento di inottemperanza*”, IP354 avviato contestualmente, e “*rileva la violazione principio del ne bis in idem di cui all’art. 50 della Carta dei diritti fondamentali dell’UE e dell’art. 4 del Protocollo n. 7 della Convenzione europea dei diritti dell’uomo, la cui validità è estesa anche alle sanzioni amministrative*”.

Nel merito dei comportamenti contestati

Pratica sub A)

45. Ciascun Professionista procede, per ogni condotta, alla puntuale contestazione di alcune delle denunce o dei documenti ispettivi al medesimo direttamente opposti (in avvio o nella comunicazione di fine istruttoria)¹¹⁶, per poi svolgere osservazioni difensive più ampie che, seppur con qualche specificità, risultano sostanzialmente replicate da tutte e tre le Società.

46. *Su tecniche aggressive di telemarketing, aggancio del cliente e attivazioni non richieste.*

¹¹⁰ Cfr. allegato 29 al doc. del 20 settembre 2022, prot. 71123.

¹¹¹ Per Olimpia, cfr. docc. in pari data 5 maggio 2022, prott. nn. 38907 e 38911; per Tua, cfr. doc. del 5 maggio 2022, prot. n. 38901; per VS, cfr. doc. del 5 maggio 2022, prot. n. 38926; per FP73 cfr- doc. del 6 maggio 2022, prot.n. 39181.

¹¹² Per Olimpia, cfr. docc. del 6 maggio 2022, prot. n. 39159, e del 19 settembre 2022, prot. n. 70826; per VS, cfr. docc. del 6 maggio 2022, prot. n. 39161, e del 20 settembre 2022, prot. n. 71107; per Tua, cfr. docc. del 6 maggio 2022, prot. n. 39165, e del 20 settembre 2022, prot. n. 71123; per FP73, cfr. doc. del 5 settembre 2022, prot. n. 67233.

¹¹³ Cfr. per Tua memoria del 6 maggio 2022, prot. n. 39165.

¹¹⁴ Cfr. per VS, memoria del 20 settembre 2022, prot. n. 71107. Per Olimpia, cfr. memoria del 19 settembre 2021, prot. n. 70826.

¹¹⁵ Cfr. docc. del 6 maggio 2022, prot. n. 39181, e del 5 settembre 2022, prot. n. 67233.

¹¹⁶ In genere, i Professionisti qualificano tutti i reclami e le segnalazioni illustrate come “infondate”; inoltre di fronte a riconosciute criticità (disparità di valori economici relative alle offerte come rappresentati negli *script* e negli altri supporti o in bolletta oppure l’omessa trasmissione di *welcome letter* e plico contrattuale), tutte la Società le inquadrano come “refusi” o “meri errori”, asseritamente sanati (o sanabili) e comunque inidonei ad integrare una pratica commerciale scorretta in danno dei consumatori.

Gli addetti al *teleselling*, per conto di tutte e tre le Società, non avrebbero avuto mai contezza, durante la chiamata, del fatto che i contattati potessero essere soggetti “deboli” (malati, anziani etc...) ma, in ogni caso, all’arrivo del reclamo, il contratto sarebbe stato annullato.

Gli agenti di Olimpia, non si sarebbero mai spacciati, nel contatto in *teleselling*, per soggetti diversi dalla Società: in ogni caso, a seguito di reclamo, Olimpia avrebbe “*ripristinato il contratto con il vecchio fornitore del cliente*” senza che questi dovesse “*sostenere alcun costo per la fornitura*”.

Olimpia e VS contestano di essere in possesso di dati personali e tecnici dei soggetti contattati, trattandosi “*di aspetti non provati e non meglio circostanziati nell’ambito del presente Procedimento*”.

Per Olimpia, i citati *report* sui *ripensamenti* dei contattati in *teleselling*, sarebbero dati di elaborazione meramente interna con finalità di “supervisione” sull’operato delle agenzie, e non sarebbero indicativi, isolatamente considerati, della presenza di pratiche commerciali scorrette.

Riguardo al caso per cui i clienti riceverebbero la fattura senza aver prima confermato il contratto, Olimpia nega la pertinenza del documento ispettivo¹¹⁷ richiamato dall’Autorità a tale contestazione; inoltre nega la minaccia del distacco della fornitura rivolta a quei clienti destinatari di bollette prima della ricezione della documentazione contrattuale: in tali evenienze, tuttavia, “*in un’ottica commerciale e di soddisfazione del cliente*” Olimpia avrebbe “*in ogni caso avviato la procedura di ripristino del contratto con il precedente fornitore*” senza applicare alcun costo. Ciò che dimostrerebbe l’infondatezza del reclamo.

Olimpia e Tua negano l’assunto di alcuni reclami per i quali avrebbero riacquisito – mediante contatto telefonico - un cliente che avesse già esercitato il ripensamento.

47. Omessa/Opaca indicazione – in fase di *teleselling* nonché all’interno della documentazione contrattuale – di tutti i costi/caratteristiche economiche delle offerte.

Olimpia nega sistematicamente gli assunti dei segnalanti circa l’omessa o lacunosa informativa su presenza ed entità reale degli addebiti in fornitura; laddove vi fossero state effettive discrepanze tra gli oneri rappresentati in *teleselling* e quelli poi applicati in fattura, la Società avrebbe provveduto immediatamente a riequilibrare la situazione¹¹⁸.

Per Tua, gli *script* utilizzati sarebbero sempre chiari su tutte le caratteristiche economiche¹¹⁹ e comunque l’illustrazione delle specifiche voci di costo sarebbe stata sempre aderente alla regolazione¹²⁰.

¹¹⁷ Doc. 414 (cartella FP dell’indice ispettivo).

¹¹⁸ “*a seguito dell’indicazione da parte del cliente che la quota oneri modulazione era stata applicata in 60 euro anziché di 40 euro, abbiamo immediatamente proceduto all’emissione della nota di credito di 20 euro*” (memoria di Olimpia del 19 settembre 2022, prot. n.70826, pag. 10).

¹¹⁹ Nella memoria di Tua (del 20 settembre 2022, prot. n. 711123, pag. 4) si afferma che nello *script* specificamente contestato verrebbe “*indicato: il prezzo materia prima PUN + spread; il valore massimo raggiunto da tale componente negli ultimi 13 mesi, come richiesto dalla regolazione; l’indicazione puntuale dei costi di commercializzazione in quota fissa per euro/POD/anno, come previsto anche in questo caso dalla regolazione. I valori economici non sono indicati nello script poiché una volta comunicato il format, fintanto che questo non subisce variazioni, viene mantenuto e vengono via via con separate comunicazioni periodiche inviati alle agenzie i valori delle componenti aggiornati*”.

¹²⁰ Per quanto invece riguarda l’offerta a consumo gas, circa l’applicazione delle componenti QTINT, QTPSV e QTMCV, CCR, GRAD, CPR e QT.IT e QVD facendo rimando ai valori definiti dall’ARERA con Delibera 196/2013/R/GAS ma senza indicare gli importi, la Società afferma trattarsi di valori variabili, applicati nel mercato tutelato, e aggiornati periodicamente dall’ARERA, il cui importo pertanto, anche se indicato nello specifico, non contribuisce certo a fornire maggiore chiarezza informativa al cliente in ordine alla tariffa applicata. Nello *script* non ne verrebbe celata l’applicazione ma anzi sarebbe espressamente specificata. Tutto il settore da sempre e per prassi consolidata, nel caso di applicazione delle

Pur a fronte delle registrazioni telefoniche contestate¹²¹, viene ribadita sostanzialmente da tutte le Società, la sussistenza e la chiarezza espositiva da parte dei propri addetti circa gli oneri complessivi addebitabili all'utente per l'adesione all'offerta commerciale¹²²; precisano poi che ulteriori chiarimenti - che pur avrebbero potuto essere resi su richiesta del cliente nel corso della stessa telefonata - sarebbero stati comunque evincibili *“dagli altri strumenti di comprensione e sintesi delle offerte come la scheda di confrontabilità”* che, tra gli altri documenti contrattuali, il cliente, *“ben prima della conclusione del contratto (...) può (anzi deve) leggere”*; eventuali difformità tra oneri indicati in *teleselling* e quelli poi risultanti nelle CTE o in fattura sarebbero dovuti a *“mero errore materiale”*¹²³.

Per VS, la contestazione dell'omessa/opaca/incongruente indicazione, nel *teleselling* e all'interno della documentazione contrattuale, dei vari costi/caratteristiche economiche delle offerte non sarebbe suffragata da idonee prove documentali, mentre Tua assume che le informazioni (lacunose) in fattura corrispondano alle prescrizioni regolatorie sulla cd. *“bolletta sintetica”*.

48. VS e Olimpia contestano l'accusa di eccessiva velocità di lettura delle condizioni economiche durante il contatto telefonico assumendo che, comunque, si tratterebbe di una *valutazione soggettiva* e che peraltro, il cliente durante la telefonata potrebbe interrompere l'operatore per chiedere di ripetere o avere chiarimenti.

Tutte le società sono concordi nell'accennare ad una comune *policy di attenzione commerciale verso la clientela* laddove, all'esito di segnalazioni e reclami, hanno puntualmente emesso storni o note di credito¹²⁴.

49. Modifiche unilaterali senza invio preventiva comunicazione.

Olimpia sostiene che per i casi espressamente richiamati dall'Autorità su tale punto, non vi sarebbe prova a supporto: tale contestazione sarebbe ricavata *“in via solo presuntiva”* dall'Autorità laddove afferma che *“risulterebbe, infatti, che solo laddove il cliente avesse formalizzato uno specifico reclamo, il Professionista abbia poi provveduto a ripristinare la tariffazione pattuita in base al contratto originariamente sottoscritto”*¹²⁵.

50. Mancata trasmissione al contraente – via mail/postale – del plico contrattuale e della welcome letter, con conseguente lesione del tempestivo esercizio del diritto di ripensamento.

quote definite dall'ARERA, rimanderebbe alla relativa fonte normativa. Nelle bollette, inoltre, sempre per obbligo regolatorio, rispetto a tali componenti verrebbero indicati via via gli aggiornamenti applicati da ARERA. (memoria di Tua del 20 settembre 2022, prot. n. 711123, pag. 4).

¹²¹ Così Tua, in specifico riferimento alla denuncia posta a base dell'avvio del procedimento, ossia il doc. del 18 febbraio 2022, prot. n. 18942. (Cfr. memoria giunta il 6 maggio 2022, prot. n. 39165).

¹²² Tua stessa però riconosce che, *“per la fornitura di gas, viene indicata l'applicazione delle componenti CCR, GRAD, CpR, QT e QVD rimandando ai valori definiti dall'ARERA”* (memoria del 6 maggio 2022, prot. n. 39165, pag. 2).

¹²³ Tale “refuso”, secondo Tua, non avrebbe *“prodotto alcuna conseguenza negativa”* né avrebbe *“potuto incidere sulla determinazione della scelta commerciale del cliente”*.

¹²⁴ Sul punto, Olimpia evidenzia, in merito al frequentissimo storno degli oneri indebitamente applicati – come segnalati dagli utenti – che si tratterebbe di *“libere e discrezionali valutazioni della Società che, pure avendo ragione delle proprie pretese, valuta preferibile trovare soluzioni bonarie piuttosto che alimentare dispendiose situazioni di conflitto”*. Tale scelta non solo non sarebbe *“insindacabile ma tanto meno può essere utilizzata come elemento di prova per fondare la contestazione di pratiche commerciali scorrette”* in capo alla medesima Società (Memoria del 19 settembre 2022, prot. n. 70826, pag. 10).

¹²⁵ Memoria del 19 settembre 2022, prot. n. 70826, pag. 12.

Tutte le società affermano che “non è in alcun modo prassi o deliberata strategia della Società non inviare i plichi contrattuali”. Gli “isolati casi” in cui ciò si è verificato costituirebbero “meri disguidi” e, nel caso di trasmissione postale, non imputabili alle Società atteso che la documentazione in esame sarebbe sempre consegnata al postalizzatore.

Tutte negano che “anche in caso di tardiva consegna della welcome letter e del plico contrattuale, il cliente sia stato concretamente lesso, impedito o danneggiato nell’esercizio del diritto di ripensamento”.

51. Alto tasso di recessi e ripensamenti.

Viene eccepita, da parte di tutte le Società, la contraddittorietà della contestazione relativa all’elevato numero di ripensamenti sui contratti sottoscritti con quella – opposta – secondo cui i Professionisti avrebbero ritardato/ostacolato proprio l’esercizio del ripensamento; esse assumono poi che laddove i recessi attestassero l’insoddisfazione dei clienti o gli elevati costi della fornitura, tali aspetti non costituirebbero una pratica commerciale scorretta.

Per Tua e VS, in particolare, non vi sarebbero evidenze documentali a supportare la contestazione di un alto tasso di *switching*¹²⁶.

Olimpia tiene a precisare che il dato ispettivo sui recessi rilevato dall’Autorità¹²⁷ starebbe a significare “che l’[omissis]/[omissis]% dei clienti che hanno esercitato il recesso sono stati acquisiti mediante teleselling. Ma non significa certo che Olimpia ha l’[omissis]%-[omissis]% di recessi dei clienti acquisiti. Anche il tempo di vita media dei clienti richiamato dall’Autorità non è assolutamente significativo perché non si riferisce ai clienti attivi, ma esclusivamente a quelli cessati”. La medesima società osserva poi, in generale, che il tasso di abbandono dei clienti¹²⁸ sarebbe un problema reale di tutti i settori, anche per le aziende leader e che “il dato registrato da Olimpia” lo qualificerebbe come fornitore energetico “virtuoso nello scenario di settore, se si confronta tale % con la medesima media pubblicata da ARERA come risultato di indagine annuale”.

52. Gestione reclami: storno immediato degli addebiti laddove il reclamo sia inviato anche ad ARERA/AGCM per il tramite di un legale.

Tale contestazione, secondo le Società, oltre a non integrare una pratica commerciale scorretta, non corrisponderebbe al vero, atteso che la comune *policy* aziendale “è in linea generale propensa a trovare soluzioni conciliative e di soddisfazione commerciale del cliente, anche quando i reclami non siano fondati”.

In ogni caso, per Tua, “sia la documentazione ispettiva che la documentazione in generale a disposizione” attesterebbero, da un lato l’insussistenza di tale contestazione e, dall’altro, la circostanza che la medesima Società avrebbe “osteggiato fermamente qualsivoglia condotta

¹²⁶ Nelle rispettive memorie, sia VS che Tua dichiarano che “il tasso di *switching out* della Società (di circa il [10-20]%) è assolutamente in linea con quello di mercato”.

¹²⁷ Doc. 424 FP dell’indice ispettivo ([80-90]%) recessi energia e [80-90]%) recessi gas)

¹²⁸ Olimpia afferma che il tasso di abbandono “(o *churn rate*) (...) misura il numero di punti di prelievo (contratti) che recedono dal contratto di fornitura in essere su un determinato orizzonte temporale (la formula ricorrente è $\frac{\text{Clienti persi}}{\text{Clienti totali all'inizio del periodo di tempo} \times 100}$ (...)). Nel caso specifico di Olimpia, “dall’anno 2020 all’anno 2021 (ultimo dato consuntivato) l’incremento sensibile delle vendite è stato non solo quantitativo, ma anche qualitativo; è stata infatti proposta ai Clienti finali una maggiore varietà di offerte economiche, consentendo quindi una più ampia scelta a favore dell’utente delle condizioni di fornitura, coerenti con il proprio profilo di consumo. Questo aspetto trova riscontro nel dato medio di *churn* registrato nel 2021 in linea con il valore 2020 ([10-20]%), accompagnato invece ad un differente, maggiore, numero di acquisizioni (nuovi Clienti) sempre in relazione all’anno precedente”.

scorretta, anche attraverso una efficace azione di vigilanza, sanzione ed intervento preventivo e deterrente nei confronti dei propri agenti commerciali”.

Per VS e Olimpia non vi sarebbero evidenze documentali a supportare l’esistenza di tale condotta.

53. Consapevolezza da parte dei Professionisti circa il carattere “illecito” delle varie condotte e del comportamento degli agenti – predisposizione rimedi/penali di scarsa deterrenza.

Attesa la sostanziale infondatezza dei reclami/segnalazioni passati in rassegna, ciascun Professionista nega l’esistenza di “consapevolezza delle condotte illecite” nonché di “alcuna strategia in tal senso”.

Dai dati ispettivi sarebbe “piuttosto emersa da parte dell’Amministratore Unico una attenzione a monitorare la situazione per adottare, ove del caso e come è normale che sia, eventuali iniziative”¹²⁹. Sul punto, le società difendono l’efficacia dell’adottato sistema di controlli e rimedi per le condotte dei propri addetti alle vendite, assumendo che la penale di 5000 euro, applicata alle agenzie per ogni condotta scorretta nonché, nei casi più gravi, la risoluzione del contratto, assicurino “una concreta deterrenza” e siano idonei a “garantire elevati standard di qualità” delle prestazioni¹³⁰.

Pratica sub B)

54. Olimpia rappresenta¹³¹ che la contestata informativa in tema di prescrizione biennale già presente sul proprio sito aziendale, non andava considerata isolatamente bensì in stretto riferimento alla sezione specifica in cui era inclusa - denominata “*Per quanto tempo conservare le bollette*”¹³²; essa, comunque non era esaustiva posto che sul medesimo sito, nella distinta sezione “diritti dei consumatori”, era accessibile un’ulteriore “*ampia parte dedicata (...) compreso il modulo*” per eccipirla, non considerata in avvio dall’Autorità¹³³.

¹²⁹ Nella propria memoria del 20 settembre 2022, prot. n. 71123, Tua afferma anche che “*Nel caso di specie, invece, sembrerebbe irragionevolmente rimproverarsi all’Amministratore Unico di essersi mantenuto interessato ed informato. Alcune affermazioni dell’Amministratore Unico (a dire il vero di pochissima rilevanza, considerato l’ambito esteso che ha interessato la nostra Società) vengono enfatizzate da questa Autorità senza, in realtà, attribuire la giusta valenza: commenti a caldo che esternano unicamente un evidente interessamento a che le agenzie improntino le condotte a correttezza*”.

¹³⁰ Secondo Tua “*non è condivisibile il rilievo di questa Autorità secondo cui i rimedi/le penali previsti sarebbero di scarsa rilevanza. Le penali di 5.000 Euro che applichiamo alle agenzie per ogni presunta pratica scorretta sono oggettivamente di importo molto elevato e ben superiore alla media. Rivestono una concreta deterrenza perché è sufficiente l’applicazione di solo poche penali per far venire meno ogni margine di guadagno da parte dell’agenzia sulla propria attività. Inoltre, quando vediamo che in ogni caso le agenzie non soddisfano i nostri standard non manteniamo il rapporto, ma procediamo alla risoluzione del contratto. In questo settore proprio per volere garantire elevati standard di qualità esiste del resto un certo turnover e ogni nuova agenzia deve essere inizialmente testata*”. Nell’identico senso anche Olimpia (memoria del 19 settembre 2022, prot. n. 70826, pag. 22).

¹³¹ Cfr. per Tua, doc del 6 maggio 2022, prot. n. 39159, pagg. 8 e 9. VS rappresenta che l’importo stabilito per le penali sia “*ben superiore alla media*” e “*di per sé costituisce un evidente ed effettivo deterrente (è infatti sufficiente l’applicazione di alcune penali di simile valore per rendere antieconomica l’attività dell’agenzia interessata)*” (cfr. doc del 20 settembre 2022, prot. n. 71107, pag. 3).

¹³² Accessibile al link https://sinergyucegas.com/wpcontent/uploads/Manuale_utente_Sinergy_web_singole.pdf

¹³³ La distinta sezione cui fa riferimento Olimpia nelle proprie difese era accessibile al link <https://sinergyucegas.com/normativa-tutela/diritti-del-consumatore/>. L’informativa sulla prescrizione biennale accessibile a tale link era, in realtà identica a quella presente sui distinti siti internet di VS e Tua, direttamente ad esse contestata nella comunicazione di avvio del procedimento. Si richiama che la stessa recitava: “*Come stabilito dalla Legge di Bilancio 2018 (Legge n. 205/17), in presenza di una fattura contenente consumi risalenti a più di due anni, il cliente può non pagarne i relativi importi qualora la responsabilità del ritardo di fatturazione non sia attribuibile al cliente stesso*”.

55. Inoltre, sebbene tutte e tre le Società riconoscano l'intervenuta modifica della disciplina legislativa della prescrizione biennale ad opera della *Legge di Bilancio 2020*, esse assumono concordemente, in estrema sintesi, che l'informativa al riguardo già presente sui rispettivi siti aziendali, di fatto non contrastava con le regole generali codicistiche¹³⁴ e con l'evoluzione regolatoria dell'istituto, in base alle quali è fatto salvo il rigetto dell'istanza di prescrizione biennale avanzata dall'utente, nei casi di dolo di questi (come la "*manomissione del contatore accertata dal distributore*").

56. VS ha altresì dichiarato che ARERA avrebbe comunque già validato l'informativa contestata nell'ambito dell'"attività di indagine avviata, nei confronti degli operatori, con Delibera 258/2021/E/Com"¹³⁵ e pertanto non residuerebbe "*alcun ulteriore spazio di valutazione*" sul punto da parte di AGCM.

Condotta sub C)

57. Tutte le Società affermano concordemente che la clausola contestata era destinata a clienti non consumatori e che non avrebbe, comunque, mai avuto "*concreta attuazione e che risultava in ogni caso nulla (ossia come non apposta)*"; aggiungono che la stessa avrebbe potuto rilevare eventualmente solo "*sotto il profilo della disciplina delle clausole vessatorie ma non quale pratica commerciale scorretta in quanto non idonea ad incidere sulle scelte di natura commerciale del consumatore*".

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

58. Poiché le pratiche commerciali oggetto del presente provvedimento sono state diffuse anche attraverso mezzi di telecomunicazione – in particolare *via teleselling* e *via internet* - in data 21 settembre 2022¹³⁶ è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

59. Con comunicazione giunta il 21 ottobre 2022¹³⁷, 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 delle medesime pratiche.

60. Dopo aver richiamato il carattere "*particolarmente invasivo*" del canale di vendita *teleselling*¹³⁸ (unitamente ad alcuni interventi regolatori a garanzia della qualità delle prestazioni e della

¹³⁴ Artt 2935 e 2941, n. 8, c.c.

¹³⁵ In realtà, VS si limita a produrre un documento illustrativo datato 18 ottobre 2021 ed asseritamente inviato dalla Società ad ARERA, senza tuttavia comprovare alcuna successiva attestazione del Regolatore in merito all'informativa sulla prescrizione biennale destinata agli utenti Cfr. per VS, doc. del 20 settembre 2022, prot. n. 71107, pag. 11, e relativo allegato 39).

¹³⁶ Doc. del 21 settembre 2022, prot. n. 71278.

¹³⁷ Doc. del 21 ottobre 2022, prot. n. 80376.

¹³⁸ In particolare, l'Autorità ha considerato che "*il teleselling è strumento particolarmente invasivo della vita privata, che sottopone il soggetto contattato, virtuale fruitore dei servizi offerti, a una sollecitazione non richiesta sia rispetto al contenuto che al momento in cui essa avviene. Tale tecnica di contatto, creando un rapporto fondato su quanto comunicato dal professionista, è suscettibile di ingenerare una ragionevole fiducia nell'interlocutore, rendendo in tal modo possibile l'omissione di informazioni ovvero la fornitura di informazioni fuorvianti o non corrispondenti al vero*".

trasparenza delle comunicazioni elettroniche¹³⁹) nonché il progressivo incremento sia del numero complessivo di internauti sia dell'utilizzo, su base mensile, di *internet* anche al fine di acquisto di beni/servizi tramite siti web/App, l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ha considerato che tali mezzi di comunicazione, utilizzati dai Professionisti nell'offerta dei propri servizi alla clientela, “risultano idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni ricevute tramite teleselling e lette nel sito web dei Professionisti, 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”.

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

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

61. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore dei servizi idrici, il 21 settembre 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente/ARERA, 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. 21/2014¹⁴⁰.

62. Attesa l'istanza, avanzata da ARERA, di proroga del termine per rendere il parere sul caso¹⁴¹, l'Autorità ha ritenuto di poterla accogliere limitatamente ad un periodo di 25 giorni, individuando, quale nuovo termine, la data del 15 novembre 2022¹⁴².

63. Con parere giunto l'11 novembre 2022, la suddetta Autorità ha preliminarmente rappresentato le disposizioni regolatorie di interesse generale per la valutazione del caso di specie attinenti: a) agli obblighi in tema di formazione del personale commerciale nonché quelli relativi alla promozione delle offerte contrattuali, con specifico riguardo alla riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale; b) alle modalità di conclusione a distanza dei contratti di fornitura; c) agli obblighi informativi e di trasparenza nella fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura; d) ai termini e alle modalità di preavviso per le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali; e) al divieto di applicazione di oneri per la postalizzazione; f) agli obblighi informativi in tema di prescrizione biennale degli addebiti presenti in fattura per consumi risalenti a più di due anni.

Il quadro regolatorio di riferimento

64. Poiché, ai fini della valutazione delle condotte poste in essere da Olimpia quantomeno dal 2018 nonché da VS e Tua a decorrere, rispettivamente, dal 2019 e dal 2020, rilevano le disposizioni contenute sia nel testo del *Codice di condotta commerciale* di cui all'Allegato A alla deliberazione

¹³⁹ Si tratta della delibera n. 79/09/CSP (“*Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche*”) con cui AGCOM “ha disciplinato i principi e le regole cui si conformano gli operatori nell'erogazione dei servizi telefonici di contatto, al fine di garantire un livello adeguato di qualità delle prestazioni rese, indipendentemente dal modello organizzativo o dalla tecnologia utilizzata”. L'Autorità richiama altresì la propria Delibera n. 156/18/CIR intesa a disciplinare “il corretto utilizzo della numerazione da parte dei call center, nell'ambito dell'attività di promozione e teleselling, anche al fine di garantire la massima trasparenza all'utente sulla chiamata ricevuta e la richiamabilità del numero”.

¹⁴⁰ Doc. del 21 settembre 2022, prot. n. 71281.

¹⁴¹ Doc. del 3 ottobre 2022, prot. n. 74461.

¹⁴² Doc. del 12 ottobre 2022, prot. n. 77182.

366/2018/R/COM - vigente fino al 30 giugno 2021 - sia nel testo del *Codice di condotta commerciale* attualmente in vigore, la suddetta Autorità ha richiamato i testi vigenti in entrambi i periodi considerati.

1) *Il Codice di condotta commerciale*

65. 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*"¹⁴³, 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. 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, quale principio generale "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"¹⁴⁴.

66. L'Autorità ha specificato che, "*ai fini della valutazione delle condotte poste in essere da Olimpia quantomeno dal 2018 nonché da VS e Tua a decorrere, rispettivamente, dal 2019 e dal 2020 (...) rilevano le disposizioni contenute nel testo del Codice di Condotta commerciale*" sia nella versione vigente sino al 30 giugno 2021 (allegato A alla deliberazione 366/2018/R/Com) sia nella versione in vigore dopo tale data.

1.1) *Il Codice di Condotta Commerciale nel testo vigente fino al 30 giugno 2021 – Allegato A alla Deliberazione 366/2018/R/com*

67. In riferimento al suddetto testo, l'Autorità richiama anzitutto gli obblighi imposti ai venditori in tema di *formazione del personale commerciale*, sia dall'art. 4¹⁴⁵ sia dall'art. 8 ("*Riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale*")¹⁴⁶.

¹⁴³ 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, 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 che sono entrate in vigore a partire dall'1° ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 97/2021/R/COM). Da ultimo il Codice di condotta commerciale è stato modificato dalla deliberazione 29 marzo 2022, 135/2022/R/COM e s.m.i. (di seguito: deliberazione 135/2022/R/COM), le cui disposizioni trovano applicazione a decorrere dal 1° ottobre 2022 per il settore energia elettrica e dal 1° gennaio 2023 per il settore gas naturale, nonché dalla deliberazione 28 giugno 2022, 289/2022/R/COM (di seguito: deliberazione 289/2022/R/COM), le cui previsioni sono efficaci a partire dal 1° ottobre 2022.

¹⁴⁴ Sottolineatura e grassetti nell'originale.

¹⁴⁵ In base all'art. 4, i venditori avrebbero dovuto "*provvedere a fornire al personale, incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali o alla conclusione di contratti, una **formazione tale da garantire la conoscenza delle caratteristiche di tali offerte, del contenuto del Codice di condotta commerciale e dei diritti riconosciuti ai clienti finali, e ne dovessero garantire l'aggiornamento***" (Sottolineatura e grassetti nell'originale).

¹⁴⁶ L'art. 8 "*prescriveva, al comma 1, che i venditori dovessero assicurare la riconoscibilità del personale incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali e alla conclusione di contratti. Il comma 2 del medesimo articolo 8 definiva le modalità specifiche per l'identificazione degli agenti prevedendo, in particolare, che, qualora il cliente venisse contattato in luoghi diversi dalla sede o dagli uffici commerciali del venditore, il personale*

68. Con riguardo, poi alla *fase precontrattuale*, il Codice di Condotta commerciale disponeva che le *informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio* andassero comunicate secondo i criteri enunciati dall'art. 5¹⁴⁷, indicando, altresì, all'art. 6, le regole per veicolare ai clienti finali le informazioni relative alla spesa complessiva associata¹⁴⁸.

Inoltre, all'art. 9 venivano indicati i documenti¹⁴⁹ da consegnare al cliente finale *“in occasione della proposta di un'offerta di un contratto di fornitura e, in ogni caso prima della conclusione del contratto medesimo”*, tra i quali un *informativa sul diritto di ripensamento*¹⁵⁰.

69. Quanto alla fase contrattuale, il *Codice di Condotta commerciale* oltre a imporre al venditore, tra altro, l'obbligo di redigere i contratti di fornitura in un linguaggio chiaro e comprensibile, con contenuti minimi obbligatori, e riepilogare, per i clienti domestici, i corrispettivi da fatturare in seno alla *scheda di confrontabilità* (artt. 10 e 11), prescriveva, all'art. 12 (*“Consegna del contratto e diritto di ripensamento”*), l'obbligo del Professionista di consegna al contraente della documentazione contrattuale al più tardi entro dieci giorni dalla conclusione del contratto - anche nei casi di contratto a distanza¹⁵¹ - con facoltà del cliente di recedere, anche senza motivazione,

commerciale fosse tenuto, tra l'altro, a fornire, in caso di contatto solo telefonico, gli elementi identificativi e il recapito telefonico del venditore idoneo a consentire l'identificazione del personale commerciale (lettera b) nonché a informare il cliente finale che il contatto era finalizzato alla presentazione di un'offerta contrattuale o alla conclusione di un contratto nel mercato libero prima di richiedere qualunque dato o documento relativo alla fornitura del cliente oggetto del contatto (lettera c)” (grassetti aggiunti). ARERA inoltre richiama anche il successivo comma 3 laddove prescriveva ai venditori di *adottare misure affinché il personale commerciale non diffondesse notizie non veritiere relativamente agli effetti che sarebbero potuti derivare al cliente dalla mancata accettazione dell'offerta o atte a determinare il discredito dei concorrenti”* (grassetti nell'originale).

¹⁴⁷ L'art. 5 prevedeva, tra altro, che: *“- i corrispettivi dovuti dai clienti per la prestazione del servizio avrebbero dovuto essere indicati nel loro valore unitario al netto delle imposte, specificando che sarebbero stati gravati dalle imposte fatta salva la possibilità di indicare il prezzo comprensivo delle imposte in ragione della struttura dell'offerta, specificando in tale caso che il corrispettivo sarebbe stato comprensivo di imposte; - i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica o di gas naturale sono indicati in euro per kWh o in euro per Smc; i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati in euro/punto di fornitura/anno o in euro/punto di riconsegna/anno; i corrispettivi unitari dovuti in proporzione alla potenza impegnata sono indicati in euro per kW/anno; i corrispettivi unitari dovuti per eventuali prelievi di energia reattiva sono indicati in euro per kvarh”*. E ancora: *“Per quanto riguarda i corrispettivi soggetti a indicizzazione, il Codice di condotta prevedeva che il venditore dovesse indicare la frequenza dei possibili aggiornamenti e fornire una descrizione sintetica dell'eventuale criterio di indicizzazione, l'indicazione del valore unitario massimo raggiunto dal corrispettivo nel corso degli ultimi dodici mesi e l'indicazione del periodo durante il quale tale valore massimo era stato applicato”*.

¹⁴⁸ *“L'art. 6 disponeva che: - la spesa doveva risultare dall'applicazione su base annua di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente finale in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura, specificando l'eventuale criterio di ripartizione, anche per fasce, dei consumi annui o dei volumi di consumo annuo; - gli sconti rientranti nel calcolo della spesa complessiva erano quelli applicati automaticamente in virtù dell'adesione all'offerta, inclusi gli sconti percepiti dal cliente finale qualora quest'ultimo non avesse risolto il contratto prima dell'anno, maturati nel corso dei primi dodici mesi dalla data di decorrenza del contratto indipendentemente dalla sua durata; - qualora uno o più corrispettivi fossero soggetti ad indicizzazione o variazione automatica, doveva essere specificato in modo chiaro, evidente e inequivocabile che l'informazione ha per oggetto un valore indicativo e soggetto a variazione; - l'informazione doveva essere associata all'indicazione della durata del contratto e della data o del periodo nel quale sono in vigore i corrispettivi unitari utilizzati per il calcolo, nonché della durata e delle eventuali condizioni limitative dell'offerta”*.

¹⁴⁹ Ad es, la *nota informativa* e la *Scheda di confrontabilità*.

¹⁵⁰ ARERA riporta altresì che il comma 5 dell'art. 9 *“specificava che, nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali con un cliente finale domestico, le informazioni preliminari alla conclusione del contratto di cui all'art. 9, comma 1, del medesimo Codice dovessero essere fornite su supporto cartaceo o, se il cliente finale domestico avesse acconsentito, su un altro mezzo durevole. Tra le informazioni preliminari alla conclusione del contratto era previsto, tra l'altro, che il venditore, nel caso di contratto concluso a distanza o fuori dei locali commerciali con un cliente finale domestico, dovesse fornire anche informazioni specifiche riguardo al recesso”*.

¹⁵¹ L'art. 12 prescriveva al comma 1 che, *al momento della conclusione del contratto di fornitura o al più tardi entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura, se questa*

entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto¹⁵². Infine l'art. 13 “disciplinava i termini e le modalità di preavviso per la comunicazione di eventuali variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali¹⁵³ da parte del venditore, disponendo, ove espressamente previsto in contratto, che il venditore, in presenza di giustificato motivo, desse comunicazione in forma scritta della medesima variazione a ciascuno dei clienti finali interessati con un preavviso non inferiore a 3 mesi (90 giorni)”¹⁵⁴.

1.2) Il nuovo testo del Codice di Condotta Commerciale vigente dal 1° luglio 2021)

70. Il nuovo testo del *Codice di Condotta commerciale* ha in parte mantenuto e in parte aggiornato le previgenti disposizioni, in particolare confermando e/o rafforzando gli obblighi informativi posti in capo ai venditori, prima e nel corso del contratto, a complessivo vantaggio dei clienti finali onde, tra altro, migliorare la comprensibilità delle caratteristiche dell'offerta, incluse quelle economiche. Anzitutto sono stati confermati gli obblighi, già previsti dal testo previgente relativi alla “formazione del personale commerciale (art. 4) nonché alla riconoscibilità e regole di comportamento del personale medesimo (art. 8)”¹⁵⁵ come pure quelli in tema di informazioni preliminari – anche in merito alla facoltà di recesso - da rendere al cliente anche in caso di contratti a distanza, ex art. 9¹⁵⁶. Confermato pure il precetto preesistente (art. 7) circa l'obbligo dei venditori ad utilizzare, nell'attività promozionale, modalità idonee (tra cui informazioni minime) ad assicurare una percezione chiara delle caratteristiche e delle eventuali condizioni limitative dell'offerta.

fosse avvenuta mediante tecniche di comunicazione a distanza che non avrebbero consentito la trasmissione immediata del documento, il venditore dovesse consegnare o trasmettere al cliente finale in forma cartacea o, a scelta del cliente finale, su altro supporto durevole una copia integrale del contratto. Nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali, il venditore forniva al cliente finale domestico una copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo o, se il cliente finale acconsentiva, su un altro mezzo durevole. Fermo restando quanto previsto dall'art. 51, comma 6, del Codice del consumo per i contratti via telefono, nel caso di qualsiasi contratto a distanza, era inoltre previsto che il venditore dovesse fornire al cliente finale domestico la conferma del contratto concluso su mezzo durevole, comprendendo tutte le informazioni precontrattuali di cui all'articolo 9 del Codice di condotta commerciale, a meno che non avesse già provveduto a fornirle al cliente stesso su un mezzo durevole prima della conclusione del contratto a distanza. Con le medesime modalità e con la stessa tempistica descritte al comma 1 del citato art. 12, in caso di contratto concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentivano la trasmissione immediata del documento, dovevano essere consegnate anche la Nota informativa e la Scheda di confrontabilità della spesa di cui al predetto articolo 9. L'art. 12, comma 3, precisava inoltre che, in qualunque momento successivo all'esecuzione del contratto di fornitura, il venditore dovesse trasmettere al cliente finale, su richiesta, copia integrale del contratto, informandolo preventivamente circa le modalità di trasmissione e l'eventuale rimborso dei costi sostenuti per la spedizione posti a suo carico”.

¹⁵² Art. 12, comma 4.

¹⁵³ Tale comunicazione non era dovuta unicamente qualora la variazione dei corrispettivi derivasse dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico; in questa ipotesi il cliente finale era informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni erano applicate.

¹⁵⁴ “La comunicazione del venditore, che non poteva essere trasmessa all'interno dei documenti di fatturazione o congiuntamente ad essi (salvo che la variazione non comportasse una riduzione dei corrispettivi originariamente pattuiti), doveva contenere: il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta; l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; la decorrenza della variazione proposta; le modalità ed i termini per la comunicazione da parte del cliente finale dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri; l'illustrazione chiara e comprensibile della facoltà per il cliente finale di gas naturale avente diritto al servizio di tutela, in alternativa alla facoltà di recedere, di essere fornito dal medesimo esercente alle condizioni economiche e contrattuali del servizio regolato”.

¹⁵⁵ Sottolineatura nel testo.

¹⁵⁶ Su tale punto, il Codice in vigore prevede inoltre “che, qualora il contatto tra il venditore e il cliente finale avvenga mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata di documentazione scritta, il cliente deve essere informato sulle modalità attraverso le quali è possibile ottenere in forma scritta le suddette informazioni”.

71. È stato, quindi, rivisto l'articolo 5, mediante disciplina dei criteri di comunicazione delle informazioni alla clientela sui prezzi di fornitura¹⁵⁷, anche attraverso il nuovo strumento della *Scheda sintetica* (cfr. Allegato 4 al nuovo testo) - da fornire prima della conclusione del contratto - in sostituzione della già prevista *Nota Informativa*¹⁵⁸. Alcune modifiche integrative (art. 6) sono state introdotte anche in merito alle informazioni necessarie da rendere - in qualunque forma di comunicazione - sulla spesa complessiva, sia nella fase pre- che in quella contrattuale¹⁵⁹.

72. Con riferimento alla fase contrattuale, è stato confermato il contenuto dei previgenti artt. 10 e 11 - circa l'informazione all'utenza sui propri diritti e sulle modalità con cui esercitarli¹⁶⁰ - nonché quello dell'art. 12 "*quanto ai termini e alle modalità di consegna del contratto nonché di esercizio del diritto di ripensamento*"; mentre sono state introdotte alcune integrazioni - a far tempo dal 1 ottobre 2021 - ai preesistenti obblighi informativi del venditore verso l'utente in tema di *variazioni*

¹⁵⁷ L' art. 5 del Codice di condotta commerciale, che prevede 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. Sempre all'articolo 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.

¹⁵⁸ Attualmente, la *Scheda sintetica* 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.

¹⁵⁹ Cfr. art. 6 del *Codice di condotta commerciale* che prevede che: i) la spesa deve risultare dall'applicazione su base annua di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente finale in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura, specificando l'eventuale criterio di ripartizione, anche per fasce, dei consumi annui o dei volumi di consumo annuo; ii) gli sconti che rientrano nel calcolo della spesa complessiva sono quelli applicati automaticamente in virtù dell'adesione all'offerta, inclusi gli sconti percepiti dal cliente finale qualora questo non risolva il contratto prima dell'anno, maturati nel corso dei primi dodici mesi dalla data di decorrenza del contratto indipendentemente dalla sua durata; eventuali altri bonus o sconti applicati solo al verificarsi di particolari condizioni previste dal contratto di fornitura o che non concorrano alla decurtazione della base imponibile non rientrano nel calcolo della spesa complessiva; è tuttavia facoltà del venditore fornire una separata evidenza della spesa complessiva annua associata al verificarsi di tali condizioni; iii) qualora uno o più corrispettivi siano soggetti ad indicizzazione o variazione automatica, deve essere specificato in modo chiaro, evidente e inequivocabile che l'informazione ha per oggetto un valore indicativo e soggetto a variazione; iv) l'informazione deve essere associata all'indicazione della durata del contratto e della data o del periodo nel quale sono in vigore i corrispettivi unitari utilizzati per il calcolo, nonché della durata e delle eventuali condizioni limitative dell'offerta.

¹⁶⁰ "Il venditore ha infatti l'obbligo di redigere i contratti di fornitura in un linguaggio chiaro e comprensibile, con contenuti minimi obbligatori (artt. 10 e 11), tra i quali ad esempio la modalità di utilizzo dei dati di lettura, le modalità di fatturazione e di pagamento del servizio, comprese le conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento (penali, interessi e procedure di messa in mora e di sospensione della fornitura), i livelli specifici e generali di qualità commerciale e i relativi indennizzi automatici, le modalità per l'inoltro di reclami e di richieste di informazioni, nonché le modalità di attivazione delle eventuali procedure di risoluzione extragiudiziali delle controversie. Tali clausole devono essere conformi alla specifica regolazione dell'Autorità ove prevista ed applicabile. Inoltre è previsto che i contratti di fornitura contengano una sezione in cui sono illustrate le condizioni economiche offerte, in termini di informazioni sui corrispettivi afferenti ai servizi di vendita proposti, espressi nel loro valore effettivo unitario nonché in misura percentuale rispetto ad un cliente finale tipo secondo i criteri di cui al richiamato articolo e sono altresì riassunti, al netto delle imposte, i costi relativi al trasporto e alla gestione del contatore e la componente tariffaria Asos [si tratta di componente diretta a finanziare il sistema di incentivi per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione ed è a carico di tutti gli utenti elettrici], nel caso di fornitura di energia elettrica. Occorre, altresì, precisare che il venditore nel mercato libero può definire liberamente il valore e la denominazione di tutte le componenti - non già ricomprese nelle categorie di spesa di trasporto e gestione del contatore, oneri di sistema e imposte - ma è comunque tenuto a comunicare tali componenti secondo i già menzionati criteri di cui all'art. 5 del Codice di condotta commerciale".

unilaterali delle condizioni contrattuali (art. 13) al fine di rendere la relativa comunicazione più completa ed efficace¹⁶¹.

2) Gli oneri di postalizzazione

73. Sul tema, ARERA richiama che gli artt. 9 e 16 del D.lgs. 102/14 hanno stabilito “*il divieto per l’impresa di vendita di energia al dettaglio di applicare specifici corrispettivi al cliente finale per la ricezione delle fatture*”; tale divieto è stato successivamente ribadito e dettagliato anche dalla regolazione di settore in riferimento a tutte le offerte del mercato libero¹⁶².

3) La regolazione attuativa delle norme legislative in materia di prescrizione biennale

74. In seno al proprio parere¹⁶³, ARERA riporta un’analitica descrizione della disciplina relativa all’istituto della *prescrizione biennale*, ossia una prescrizione breve applicabile ai crediti (tardivamente) vantati dagli Operatori in relazione a consumi pregressi, presenti nelle fatture di energia elettrica e di gas naturale aventi scadenza di pagamento successiva, rispettivamente, al 1° marzo 2018 e al 1° gennaio 2019.

75. In particolare, l’Autorità parte dall’introduzione legislativa dell’istituto con la *Legge di Bilancio del 2018*¹⁶⁴ dando contezza dei successivi interventi regolatori di dettaglio, richiamando gli obblighi informativi – e annesse modalità di comunicazione - imposti alle Società di vendita a beneficio dei consumatori-utenti circa esistenza, decorrenza ed applicabilità dell’istituto, nonché l’adeguata evidenza – anche in fattura – da dare ai crediti eventualmente prescrivibili e al diritto di formulare la relativa eccezione.

76. ARERA da conto, inoltre, della novella legislativa del 2019¹⁶⁵ che, nell’abrogare il comma 5 dell’art. 1 della *Legge di bilancio 2018*, ha modificato il precedente regime estendendo l’applicabilità della prescrizione biennale anche nei casi in cui “*l’erronea o mancata rilevazione dei dati di consumo sia dipesa da fatti che, secondo la tesi del creditore, siano riferibili al cliente finale*”.

¹⁶¹ È previsto, tra altro, che la comunicazione debba ricomprendere “*la stima della spesa annua per i 12 mesi successivi alla variazione*”.

¹⁶² Cfr. “*art. 10, comma 5, dell’Allegato A alla deliberazione 27 luglio 2017, 555/2017/R/COM - applicabile a tutte le offerte del mercato libero in virtù di quanto previsto al punto 2, lettera c), della predetta deliberazione - il quale dispone che <<In nessun caso potranno essere applicati specifici corrispettivi ai clienti finali per la ricezione delle fatture (...)>> nonché, per il settore dell’energia elettrica, dall’art. 6, comma 2, del 16 d.lgs. 210/202122 secondo cui <<I clienti finali ricevono le bollette (...) in maniera gratuita>>*”.

¹⁶³ Cfr- doc. dell’11 novembre 2021, prot. n. 87666, pagg. da 16 a 19.

¹⁶⁴ L. 27 dicembre 2017, n. 205 (Legge di Bilancio 2018). In particolare, l’art. 1, comma 4, ha previsto che <<Nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas, il diritto al corrispettivo si prescrive in due anni, sia nei rapporti tra gli utenti domestici o le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003, o i professionisti, come definiti dall’articolo 3, comma 1, lettera c), del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e il venditore, sia nei rapporti tra il distributore e il venditore, sia in quelli con l’operatore del trasporto e con gli altri soggetti della filiera. (...)>>; il medesimo comma, al terzo periodo, ha stabilito, altresì, che l’Autorità <<definisce le misure in materia di tempistiche di fatturazione tra gli operatori della filiera necessarie all’attuazione di quanto previsto>> al periodo precedente. Il comma 5 del citato art. 1 escludeva l’applicabilità del comma precedente qualora la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo derivi da responsabilità accertata dell’utente. Il successivo comma 6 del medesimo art. 1 ha inoltre previsto che l’Autorità definisca “*misure a tutela dei consumatori determinando le forme attraverso le quali i distributori garantiscono l’accertamento e l’acquisizione dei dati dei consumi effettivi*”

¹⁶⁵ Ossia, l’art. 1, comma 295, della legge 27 dicembre 2019, n. 160 (*legge di Bilancio 2020*).

Con successive Delibere¹⁶⁶, ARERA ha provveduto ad aggiornare i vari obblighi informativi già imposti agli Operatori di settore verso l'utenza, in coerenza alla citata novella legislativa.

Considerazioni in relazione alle condotte dei Professionisti

77. Venendo alle condotte qui all'esame, poste in essere dalle Società attenzionate, ARERA ravvisa la non conformità delle stesse al quadro regolatorio di riferimento sopra richiamato.

78. Anzitutto, ARERA richiama che gli artt. 4 e 8 del *Codice di Condotta Commerciale – in tema di formazione nonché di riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale –* “trovano applicazione nei confronti del venditore anche in tutti i casi nei quali questi si avvalga di soggetti terzi incaricati a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte commerciali e alla conclusione di contratti”. Orbene, nel caso specifico, secondo il Regolatore, “la diffusione, da parte delle agenzie incaricate dai predetti Professionisti della promozione e vendita delle forniture energetiche, di informazioni non corrette - ad esempio circa le effettive caratteristiche e condizioni economiche delle offerte proposte - oppure non veritiere relativamente agli effetti derivanti dalla mancata accettazione dell'offerta da parte del cliente - ad esempio riguardanti la sospensione della fornitura in atto o diminuzioni di potenza - potrebbe essere indice di una non adeguata formazione del personale commerciale e di un inefficace sistema di controlli, richiesti invece” dalle succitate disposizioni.

79. “Parimenti disattese” prosegue l'ARERA, sarebbero “le disposizioni del Codice di condotta commerciale che prescrivono espressamente 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 in precedenza evidenziati. 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”.

80. Inoltre, detta Autorità ravvisa, in capo ai Professionisti attenzionati, l'inosservanza della regolazione di settore sia *relativamente ai termini e alle modalità ivi previste per le comunicazioni delle variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali*¹⁶⁷ sia riguardo alle adottate modalità di “attivazione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas mediante tecniche di comunicazione a distanza in mancanza della trasmissione al cliente finale della documentazione contrattuale e/o del supporto durevole contenente la conferma del contratto”.

81. Proseguendo nella valutazione, ARERA rileva che l'applicazione - e la conseguente fatturazione - dei c.d. *corrispettivi di postalizzazione* deve ritenersi indebita, quand'anche prevista nella documentazione contrattuale (“*peraltro solo nelle condizioni generali di contratto*”) atteso lo specifico divieto imposto dalle disposizioni legislative e regolatorie, come anche qui sopra richiamate.

82. Quanto, infine, all'informativa resa dai Professionisti sul rispettivo sito internet aziendale sul tema della *prescrizione biennale*, ARERA ravvisa che tale informativa “*sembrerebbe contrastare con le prescrizioni dettate anche dalla regolazione attuativa delle norme legislative in materia di prescrizione biennale*”, come dettagliatamente richiamate nel parere medesimo.

¹⁶⁶ In particolare, le Delibere 184/2020/R/Com del 26 maggio 2020 e 603/2021/R/Com del 21 dicembre 2021.

¹⁶⁷ In riferimento all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

83. Il procedimento in esame concerne la valutazione dei vari comportamenti come richiamati e dettagliati *supra, sub* parti II e III, posti in essere da Olimpia, VS e Tua, nell'ambito dell'attività di promozione e vendita, nel mercato libero, di forniture di energia elettrica e gas naturale – ed eventuali servizi abbinati – segnatamente con riguardo: A) all'aggancio e all'acquisizione di clientela, mediante tecniche aggressive di *telemarketing*, sulla scorta di informazioni lacunose ed opache o addirittura false, alla conclusione di contratti - non di rado attivati in assenza di consapevolezza e volontà da parte degli utenti contrattualizzati – all'applicazione di oneri di commercializzazione non adeguatamente indicati e di altri oneri sproporzionati e comunque diversi dall'informativa precontrattuale quando non addirittura indebiti, nonché alla inadeguata gestione della successiva fase contrattuale con l'utenza, in contrasto con gli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del *Codice del Consumo*; B) alla diffusione di informativa ingannevole circa l'istituto della *prescrizione biennale* al mercato dei servizi energetici nell'inosservanza degli artt. 20 e 21 del *Codice del Consumo*; C) all'errata indicazione del foro competente per le controversie con i consumatori, in violazione dell'art. 66 bis del *Codice del Consumo*.

84. Occorre altresì ricordare che il procedimento rappresenta la riapertura dell'istruttoria – ai sensi dell'art. 27 del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 3 Regolamento – per accertare l'esistenza di alcune presunte condotte scorrette, poste in essere da Olimpia, già oggetto di contestazione nell'ambito del precedente procedimento istruttorio PS11535, chiuso senza l'accertamento dell'infrazione, con la delibera n. 29765 del 13 luglio 2021, che aveva accolto e reso obbligatori gli impegni presentati dalla Società.

VI.1 Sulle questioni preliminari

85. In primo luogo, in base all'assenza di evidenze istruttorie nonché alle dichiarazioni della stessa Società, è emerso che FP73 S.r.l. sia estranea alle condotte contestate nel procedimento.

86. In secondo luogo, si ravvisa, anche in conformità a quanto recentemente affermato dal Giudice Amministrativo¹⁶⁸, l'insussistenza del contrasto, paventato da Olimpia, con il principio comunitario del *ne bis in idem* riguardo alla circostanza dell'avvio congiunto, nei confronti della detta società, del procedimento di inottemperanza (IP354) e di quello di riapertura di istruttoria (PS11535B) aventi, asseritamente, fatti e profili di contestazione coincidenti. In realtà, in astratto e nell'evenienza specifica, si tratta di procedimenti che, sebbene temporalmente paralleli, restano ben distinti in quanto intesi ad accertare in capo allo stesso Professionista, l'uno, la mancata/inadeguata esecuzione della delibera di accettazione impegni e, l'altro, l'esistenza di pratiche commerciali – qui non solo risalenti ma anche oggettivamente estese - in violazione del *Codice del Consumo*. Sul medesimo punto, si osserva, altresì, che in base al vigente sistema sanzionatorio complessivo e a garanzia del Professionista attenzionato, la sanzione eventualmente addebitabile va proporzionata alla gravità delle violazioni accertate e, comunque, deve attestarsi entro il perimetro di predefiniti limiti edittali.

VI.2 Nel merito delle condotte

87. Venendo al merito delle varie condotte descritte *supra, sub* parte II e III, per come emerso nell'istruttoria, le stesse appaiono riconducibili, da un lato, a due distinte pratiche commerciali

¹⁶⁸ Consiglio di Stato, VI sezione, 27 dicembre 2021, n.8620.

scorrette nonché, dall'altro, all'illecito contemplato nell'art. 66 bis del Codice del Consumo, ciò che ne giustifica, come tali, la separata e autonoma valutazione.

88. È emerso che le suddette condotte sono state distintamente poste in essere da Olimpia, VS e Tua – aventi soggettività e autonomia formalmente separate – ma, al contempo, e con evidenza, sono risultate pressoché coincidenti dal punto di vista oggettivo (in quanto connotate da analoghe modalità esecutive) nonché, in modo parziale, sotto l'aspetto temporale. Ciò in ragione, si rileva, dell'appartenenza alla stessa Holding e, soprattutto, per via del medesimo amministratore unico-persona fisica che, in base a numerose evidenze ispettive, è risultato il comune e diretto riferimento informativo nonché centro decisionale per l'attività di tutti e tre gli Operatori qui attenzionati.

La pratica sub A)

89. Con riferimento a tale pratica, si osserva che essa è risultata sostanziare una strategia commerciale omogenea e in fatto condivisa da tutte e tre le società (anche alla luce, come si accennava, della rilevata attività di supervisione e controllo accentrato in capo al comune amministratore unico), tuttavia articolata in una pluralità di condotte di varia portata offensiva tese all'attivazione di contratti non richiesti o di contratti ingannevolmente rappresentati nonché nella gestione inadeguata dei rapporti contrattuali dei consumatori.

Va comunque rilevato come le evidenze istruttorie attestino l'integrale e reiterato coinvolgimento di Olimpia in tali condotte, in misura temporalmente, oggettivamente e diffusiva mente più ampia rispetto a VS e Tua, anche in ragione di più ampie dimensioni e di una presenza più datata e consolidata nello specifico settore di mercato.

Tecniche aggressive di telemarketing e aggancio del cliente: attivazioni non richieste

90. L'istruttoria ha condotto ad appurare il massiccio utilizzo di tecniche variamente aggressive per l'aggancio della clientela al fine di concludere contratti a distanza per l'erogazione delle forniture energetiche; tali tecniche – consistenti nei reiterati tentativi di contatto, nell'adozione di modalità verbalmente insistenti ed aggressive di convincimento, nella prospettazione, falsa o ambigua, dell'identità del proponente, dello scopo della chiamata, delle caratteristiche, soprattutto economiche, della fornitura e dei diritti del contraente - sono risultate diffusamente utilizzate per il procacciamento dei clienti nell'ambito dell'intero territorio nazionale, ad opera di una rete evidentemente capillare di incaricati ed agenzie.

Appare chiaro che siffatte modalità, come attestato da molteplici acquisizioni istruttorie *supra* illustrate, sono idonee a condizionare fortemente il consumatore incidendo sulla reale consapevolezza delle scelte commerciali.

91. Le medesime modalità, non si pongono in linea con la diligenza professionale richiesta nel settore laddove, proprio per la conclusione di contratto a distanza/fuori dei locali commerciali, l'esigenza di tutela del consumatore è considerata maggiore dal *Codice del Consumo* che proprio per tali contratti richiede accorgimenti tecnici ed impone obblighi specifici (primo fra tutti, di completezza e trasparenza informativa) all'impresa, tanto più se operante in un servizio essenziale¹⁶⁹.

¹⁶⁹ Cfr. in tali termini, anche Tar Lazio, sez. I, sent. del 29 settembre 2020, prot. n. 9764.

A tale proposito, va richiamato che le Società attenzionate operano in settore caratterizzato da forte asimmetria informativa idonea a relegare in posizione di assoluta debolezza il consumatore che conosce ben poco il mercato dell'energia, con i suoi oggettivi tecnicismi e le complesse dinamiche: pertanto, soprattutto in ipotesi di ulteriormente ridotta capacità di comprensione (anziani, malati e disabili, scarsamente istruiti...), al Professionista è imposta una diligenza rafforzata, al fine di evitare comportamenti opportunistici. Pertanto, tale complessiva condotta appare plurioffensiva e connotata da profili parimenti decettivi ed aggressivi in violazione degli artt. 21, 22, 24 e 25 del *Codice del Consumo*.

Omessa trasmissione al contraente – via mail/postale – del plico contrattuale e della welcome letter con conseguente lesione del tempestivo esercizio del diritto al ripensamento.

92. Come sopra illustrato, denunce, acquisizioni ispettive e le stesse ammissioni dei Professionisti hanno supportato la contestazione relativa all'omesso/tardivo/irregolare inoltro al cliente della *welcome letter* e della documentazione contrattuale in esito all'adesione di questi, *via teleselling*, alla proposta commerciale, almeno fino al 17 marzo 2022 (data in cui i Professionisti hanno definitivamente implementato un adeguato sistema di trasmissione della predetta documentazione e relativo, integrale tracciamento, sull'intero territorio nazionale in base ad accordo specifico con un Postalizzatore)¹⁷⁰.

93. Si osserva che anche tale comportamento presenta elementi di aggressività in violazione degli artt. 24 e 25, atteso che l'elusione dell'obbligo, incombente alle Società, di tempestiva consegna della documentazione necessaria a far decorrere il *dies a quo* per l'esercizio del diritto al ripensamento, in fatto è idonea a condizionare fortemente la scelta del consumatore sulla proposta commerciale comprimendo il diritto alla verifica puntuale di tutte le condizioni del contratto – e della sua convenienza – prima della sua attivazione.

94. L'attribuzione al consumatore del diritto a tale verifica e, all'esito, della facoltà del recesso senza motivazione e senza alcun onere, costituisce idoneo contrappeso tutelante, rispetto alla tipologia di contratto (a distanza) e della natura – complessa e “tecnica” – del servizio offerto.

95. Le evidenze istruttorie rivelano che i Professionisti - soprattutto Olimpia ma anche VS e Tua – hanno inoltre omesso di fornire informazioni sull'esistenza della facoltà di ripensamento, sulla corretta individuazione del *dies a quo* utile a calcolare il termine per esercitarlo, tanto più laddove (almeno fino al 17 marzo 2022) il sistema di invio al contattato di *welcome letter* e *plico contrattuale*, non aveva sicura ed efficiente implementazione.

Ciò implicava – come emerso in svariati elementi istruttori – che il contraente si avvedesse degli addebiti effettivi solo al ricevimento della prima fattura, venendo quindi costretto al pagamento di una fornitura quasi sempre (assai) più onerosa del previsto.

96. Anche per tale circostanza, si osserva, emergono con assoluta evidenza profili di decettività ed aggressività, nella cornice di grave negligenza professionale delle tre Società.

97. Peraltro, l'impressionante, ed annualmente crescente, numero di ripensamenti e recessi - come specificamente rappresentato da tutte e tre le Società - appare ulteriore, sicura riprova dell'indebita ed inesatta acquisizione di nuovi contratti come anche dell'opacità delle informazioni pre-

¹⁷⁰ La circostanza, che era oggetto specifico di impegno, da parte di Olimpia nel procedimento PS11535, è stata accertata – anche in capo agli altri Professionisti – nel corso del distinto procedimento IP354.

contrattuali fornite dagli agenti. Parimenti, il rilevato accoglimento, pressoché sistematico, dei numerosi reclami qui attenzionati (mediante applicazione delle procedure di ripristino del precedente fornitore, *ex delib.* ARERA n. 153, oppure la trasmissione di *welcome letter* e plico contrattuale - dopo l'adesione in *teleselling* alla proposta commerciale - oppure ancora la restituzione/storno ai consumatori degli addebiti indebitamente/erroneamente già applicati) va anzitutto a confermare l'effettuazione, a monte, delle correlate condotte scorrette verso i consumatori - quali l'attivazione di contratti non richiesti/non consapevoli o l'omesso/tardivo invio della documentazione contrattuale, o l'applicazione di oneri non o inadeguatamente comunicati in precedenza, oppure addirittura indebiti. Inoltre, va a confermare che le Società abbiano in realtà valutato ed accettato la possibilità di ricevere tali reclami - assumendo che non tutti propongano reclamo - piuttosto che sostenere pesanti oneri, operativi ed economici, connessi all'implementazione di adeguati controlli e meccanismi di prevenzione.

Omessa/opaca indicazione – in fase di teleselling e all'interno della documentazione contrattuale – di caratteristiche e costi delle offerte

98. In istruttoria è emersa, in capo a Olimpia, VS e Tua, la condotta relativa all'omissiva/ingannevole/contraddittoria prospettazione, sia in seno all'informativa pre-contrattuale in *teleselling*, ma anche nella varia documentazione contrattuale (CGF e CTE) e finanche in bolletta, di caratteristiche e condizioni economiche delle offerte di fornitura di energia elettrica /gas naturale - segnatamente con riferimento agli *oneri di commercializzazione*, all'onere di *modulazione della materia prima energia*, agli *oneri amministrativi* e ad altri oneri - nonché in ordine alle prerogative del cliente connesse alla proposta contrattuale.

99. È risultato, in particolare, che i Professionisti hanno omesso di indicare e/o quantificare sui predetti supporti sia gli *oneri di commercializzazione* - allo scopo limitandosi ad operare un mero rinvio alle delibere ARERA - sia altri oneri, pur addebitati nel corso del rapporto di fornitura, in relazione a servizi non già chiaramente individuati e descritti all'utenza.

Inoltre, quanto agli *oneri di modulazione della materia prima Energia*, è emerso che sono stati prospettati, in seno alle CTE dell'offerta, in abbinamento diretto ai distinti *oneri per la gestione del contatore*, relativamente ai quali veniva prevista una rilevante quota fissa mensile per punto di prelievo; in tal modo inducendo il consumatore a ritenere che i suddetti *oneri di modulazione* fossero pretesi dal Distributore o da ARERA laddove erano invece autonomamente e liberamente determinati dalla Società¹⁷¹.

Di contro, è stata rilevata l'informativa (peraltro incoerente)¹⁷², sulla possibile applicazione di *oneri connessi alla spedizione di fatture in formato cartaceo e al pagamento delle fatture tramite bollettino postale*, laddove, invece, tale applicazione - come evidenziato anche dall'ARERA nel parere reso sul caso - è espressamente vietata dalla vigente legislazione¹⁷³.

¹⁷¹ Cfr. doc. del 21 giugno 2021, prot. n. 53744, e relativa bolletta allegata.

¹⁷² Peraltro, come specificamente rilevato per VS, tale onere era presente unicamente in seno alle Condizioni Generali di Fornitura senza essere richiamato nelle CTE - documento specificamente destinato ad elencare le condizioni economiche dell'offerta - e neppure nel resto della documentazione contrattuale.

¹⁷³ Artt. 9 e 16 del D. Lgs.vo n. 102/2014.

100. Sul punto, si osserva, nel solco del costante orientamento dell’Autorità¹⁷⁴, che le suddette modalità integrano un’omissione informativa significativa, in quanto non consente ai consumatori di appurare l’effettiva spesa per l’energia prima della sottoscrizione del contratto. In particolare, l’entità degli *oneri di commercializzazione* relativi alla gestione clienti, deve essere chiaramente indicata in fase precontrattuale e nelle CTE in quanto rappresenta una voce di costo che alimenta, anche significativamente, la spesa per l’energia. Tali oneri rappresentano inoltre una importante leva competitiva del mercato libero, trattandosi di una voce di costo liberamente determinabile e applicabile da ciascun professionista del settore.

101. Il prezzo di un prodotto o di un servizio rappresenta un elemento essenziale nelle scelte del consumatore. Tutti i costi discrezionalmente fissati dalla società di vendita, che vanno a comporre il prezzo complessivo della fornitura, pertanto, devono essere esplicitati in modo che il consumatore possa comprendere per tempo i termini economici dell’offerta proposta e consapevolmente sottoscrivere la medesima.

In un contesto di mercato, quale quello dell’energia, caratterizzato da importanti asimmetrie informative tra operatori e consumatori finali, nel quale coesistono numerose offerte commerciali, con costi e caratteristiche varie, la mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni di carattere economico, specialmente in ordine al prezzo effettivo per unità di misura (kw o mc) che il consumatore dovrà sostenere a seguito della adesione alla proposta commerciale, assumono dunque un rilievo centrale ai fini della presente valutazione.

102. Pertanto, la previsione degli *oneri di commercializzazione* - indicati dai Professionisti, mediante 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, rappresenta una grave carenza informativa, specialmente nell’ambito del documento che riassume le condizioni economiche dell’offerta, ovvero le CTE. Si tratta di elementi che devono essere chiaramente enucleati e resi noti agli utenti in tutte le forme di comunicazione e, quindi, negli *script* di vendita (nel caso di conclusione dei contratti via *teleselling*) ed altresì nell’eventuale materiale promozionale (laddove l’enfasi promozionale riguardi proprio il prezzo dell’energia o taluni elementi del prezzo di fornitura, generalmente quelli vantaggiosi) 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 assunto.

103. Tale onere informativo, pertanto, risulta non essere stato correttamente assolto dai Professionisti, atteso che, invece di indicare l’entità di tutte le voci di costo che il consumatore avrebbe dovuto sostenere, si limitavano a richiamare o rinviare a previsioni normative e/o regolamentari, di non agevole reperimento, aventi contenuto tecnico e di non facile comprensione e comunque non destinate agli stessi consumatori.

104. Peraltro, proprio tale modalità di rinvio e richiamo a fonti regolamentari sfrutta e accresce le predette asimmetrie informative che già risultano elevate nel settore energetico. Infatti, la difficoltà di comprensione delle caratteristiche economiche dell’offerta, riscontrate nel caso di specie, risulta evidente sia in ragione della terminologia di tipo tecnico impiegata nella descrizione degli oneri in

¹⁷⁴ Cfr. *ex plurimis*, PS11850 - SENTRA-OFFERTE COMMERCIALI, Provvedimento n. 29746 del 1° luglio 2021; PS11845 - ARGOS-OFFERTE COMMERCIALI, Provvedimento n. 29770 13 luglio 2021.

questione nelle CTE e nelle CGC, sia in considerazione dell'assenza di un riferimento preciso del valore unitario e complessivo del costo della fornitura.

105. In particolare, proprio il rinvio alle delibere ARERA ai fini della quantificazione degli oneri di commercializzazione appare idoneo ad indurre in errore il consumatore anche sulla natura obbligatoria e vincolante degli stessi oneri, confondendoli appunto con altre oneri e voci obbligatorie o con i costi di distribuzione che non vengono definiti dalle imprese di vendita, quando invece trattasi di costi di commercializzazione che risultano discrezionalmente definiti dal professionista-venditore e sui quali proprio dovrebbe maggiormente concentrarsi la differenziazione e il confronto competitivo delle offerte di mercato libero.

In un contesto di libero mercato come quello dell'energia, in vista soprattutto della completa liberalizzazione dello stesso, risulta fondamentale per i consumatori - ma anche per tutti i professionisti del settore - la correttezza, la trasparenza e la completezza delle informazioni fornite ai consumatori in ordine alla variabile prezzo.

106. Peraltro, come rilevato nel parere dall'Autorità di regolazione, si tratta di comportamenti non conformi con la regolazione vigente.

107. In conclusione, l'assenza di un'informativa chiara e completa circa le caratteristiche delle offerte commerciali promosse dai Professionisti, è suscettibile di compromettere l'adesione consapevole dei consumatori alle stesse offerte.

108. In particolare, la previsione di oneri di commercializzazione il cui valore risultava indeterminato o di difficile comprensione ed identificazione, i messaggi promozionali volti ad indurre i consumatori a sottoscrivere le proposte contrattuali sulla base di asserzioni o *claim* ingannevoli o omissivi (inerenti il prezzo delle forniture di energia elettrica e/o gas), la prospettazione di sconti soggetti a vincoli di permanenza in fornitura non adeguatamente specificati, configurano una pratica commerciale ingannevole ed omissiva, in contrasto con le delle norme di cui agli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

Laddove poi, gli addebiti siano correlati ad oneri non dovuti o addirittura vietati dalla vigente disciplina legislativa e regolatoria, emergono evidenti profili di aggressività, idonei a condizionare indebitamente il consumatore in relazione alla fruizione di un servizio essenziale, in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

Omessa comunicazione su modifiche unilaterali delle condizioni tariffarie

109. In istruttoria è emerso che Olimpia e VS abbiano applicato modifiche unilaterali al contratto senza invio della preventiva informazione all'utenza oppure adottando modalità irregolari di comunicazione, in elusione degli obblighi informativi sul punto imposti da ARERA.

Tale condotta - oltre a risultare, quindi, non conforme al *Codice di Condotta commerciale* (che prevede l'invio di una comunicazione in forma scritta, separata dalla fattura, da inviare all'utente con un anticipo di 90 giorni rispetto alla data di rinnovo delle condizioni economiche), integra una modalità informativa inidonea ad allertare il consumatore delle prospettate modifiche contrattuali in quanto comprime la possibilità del consumatore stesso di valutare la possibilità di recedere senza oneri nei casi di mancata accettazione delle stesse.

Tale circostanza incide nella declinazione del rapporto consumeristico che si instaura tra impresa e cliente al momento della sottoscrizione dell'offerta, in quanto il consumatore non è posto in grado

di conoscere, mediante un'apposita e idonea modalità di comunicazione, le variazioni di quegli elementi che lo hanno determinato proprio alla conclusione del contratto.

Le modalità utilizzate da Olimpia e VS per indicare le variazioni delle condizioni economiche e contrattuali sopravvenute rispetto a quelle sottoscritte dal consumatore, risultavano pertanto insufficienti e non conformi allo *standard* di diligenza richiesto ad un professionista del settore, in quanto non consentivano al cliente di prendere visione in maniera esaustiva ed immediata delle modifiche contrattuali intervenute nel corso del rapporto contrattuale e peraltro, come rilevato nel parere dall'Autorità di regolazione, non risultavano conformi con la regolazione vigente.

La condotta sopradescritta contrasta, pertanto, con le norme del Codice del Consumo, segnatamente gli artt. 20, 21 e 22, ove le modifiche alle condizioni economiche o giuridiche prospettate nella documentazione contrattuale non siano portate a conoscenza del consumatore con modalità informative adeguate e preventive.

110. Alla luce di tutte le argomentazioni svolte, la pratica commerciale sub A) – risultante dal complesso delle condotte *supra* richiamate - risulta essere stata posta in essere da Olimpia, VS e Tua in violazione della diligenza professionale pretendibile dalle imprese del settore nonché parimenti connotata da profili di ommissività, decettività e aggressività in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del *Codice del Consumo*.

111. Da ultimo, a supporto di quanto valutato sulla pratica A), si richiama quanto osservato da ARERA nel proprio parere (cfr. *supra*, paragg. 77 e ss.)¹⁷⁵, laddove ha rilevato che i Professionisti hanno disatteso varie disposizioni di carattere regolatorio in particolare in tema di *formazione* ed altresì di *riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale* nonché riguardo ai prescritti obblighi del venditore, sin dal primo contatto, di comunicare con completezza e chiarezza tutti gli addebiti derivanti dalla fornitura dimodoché *“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”*.

Parimenti, ARERA ha ravvisato l'inosservanza della regolazione di settore, in capo ai Professionisti, sia relativamente *ai termini e alle modalità ivi previste per le comunicazioni delle variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali*¹⁷⁶ sia riguardo alle adottate modalità di *“attivazione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas mediante tecniche di comunicazione a distanza in mancanza della trasmissione al cliente finale della documentazione contrattuale e/o del supporto durevole contenente la conferma del contratto”*.

E ancora, si richiama che ad ARERA è apparsa *indebita*, l'applicazione - e conseguente fatturazione - dei c.d. *corrispettivi di postalizzazione* (ancorché espressamente previsti nelle condizioni generali di fornitura), atteso lo specifico divieto imposto dalle disposizioni legislative oltre che regolatorie.

La pratica sub B)

112. L'informativa resa ai consumatori sul sito aziendale di ciascuno dei Professionisti – nella versione rilevata a marzo 2022 e fino al successivo mese di settembre - in merito alla possibilità dei rispettivi utenti di eccepire la *prescrizione biennale* su crediti tardivamente fatturati e relativi a consumi pregressi - è risultata in contrasto con gli artt. 20 e 21 del *Codice del Consumo*.

¹⁷⁵ Al paragrafo *“Considerazioni in relazione alle condotte dei Professionisti”*.

¹⁷⁶ In riferimento all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale.

In particolare, è risultato che Olimpia, in una sezione del sito aziendale¹⁷⁷, aveva del tutto omesso l'accenno all'entrata in vigore e all'operatività del nuovo istituto (richiamando unicamente la prescrizione quinquennale e, addirittura, la decennale), mentre in altra sezione *web*, aveva pubblicato un'informativa – identicamente adottata da VS e Tua sui rispettivi siti internet aziendali – non aggiornata ed incoerente con la novella introdotta dalla legge 27 dicembre 2019, n. 160 (*Legge di Bilancio 2020*), secondo cui, invece, la prescrizione biennale, laddove eccepita in presenza dei previsti requisiti, dev'essere riconosciuta indipendentemente dall'imputabilità al consumatore del ritardo della fatturazione.

113. In molteplici interventi sul tema della prescrizione biennale, sia nel settore energetico che in quello dei servizi idrici (al quale parimenti si applica il nuovo istituto, sebbene con diversa decorrenza), l'Autorità, in aderenza all'orientamento del G.A.¹⁷⁸ e coerentemente alla vigente disciplina regolatoria, non ha affatto negato – come invece assumono le Parti - la possibilità di rigetto dell'eccezione in questione in presenza delle cause impeditive di cui alla generale disciplina del Codice Civile - art. 2935 (sussistenza di un impedimento giuridico al decorso della prescrizione) e art. 2941, n. 8 (doloso occultamento dell'esistenza del debito) - che il Gestore ha onere di evidenziare e provare. Soprattutto, l'Autorità ha ivi chiaramente ribadito che l'inosservanza, da parte dei Professionisti, dei vari obblighi informativi verso gli utenti – nel senso di omettere, sui supporti previsti, una comunicazione veridica e completa circa l'entrata in vigore e le aggiornate condizioni di applicabilità dell'istituto (compresa l'ipotesi di imputabilità del ritardo di fatturazione al consumatore, senza dolo) - costituisce elusione della diligenza professionale ed integra una pratica commerciale scorretta¹⁷⁹.

114. Va richiamato infine che la condotta in esame - ossia l'informativa dedicata, già presente sul sito internet aziendale di Olimpia, VS e Tua - è stata censurata anche da ARERA laddove ha ravvisato, in seno al parere reso sul procedimento, che essa appare “*contrastare con le prescrizioni dettate anche dalla regolazione attuativa delle norme legislative in materia di prescrizione biennale sopra illustrate*”¹⁸⁰.

La condotta sub C)

115. Con riguardo a tale condotta - consistente nell'individuazione - in seno alle *Condizioni generali di fornitura* o nelle CTE praticate dalle Società - del foro deputato alla risoluzione delle controversie con i consumatori in quello ove la Società hanno sede legale - integra la palese violazione dell'art. 66-bis del Codice del Consumo atteso che, per le medesime controversie, tale norma stabilisce espressamente la competenza territoriale inderogabile del “*giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato*”.

116. Al riguardo, non possono condividersi gli analoghi assunti difensivi delle Società: infatti, circa la sostanziale improduttività di effetti lesivi della clausola contestata (che, a dire dei Professionisti,

¹⁷⁷ In seno al “*Manuale dell'utente*”.

¹⁷⁸ Tar Lombardia, I sez, sentt. nn. 1442, 1443 e 1448, in pari data 14 giugno 2021.

¹⁷⁹ Cfr., *ex plurimis*, PS11564 – ENEL/SEN - PRESCRIZIONE BIENNALE, *Delibera n. 28509 del 22 dicembre 2020* (in *Bollettino n. 4/21*); PS11743- E.A.S. ENTE ACQUEDOTTI SICILIANI-PRESCRIZIONE BIENNALE – *Delibera n. 30224 del 5 luglio 2022* (in *Bollettino n. 28/22*); PS12084 - COMUNE DI CASSINO-ICA/PRESCRIZIONE BIENNALE SETTORE IDRICO, *Delibera n. 30119 del 12 aprile 2022* (in *Bollettino n. 16/22*).

¹⁸⁰ Cfr. doc dell'11 novembre 2022, prot. n. 87666, pag. 19.

non avrebbe “*mai avuto concreta attuazione*”), si richiama 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 consumatori¹⁸¹. Infine, si osserva che, diversamente da quanto sostenuto dalle imprese, la contestazione rivolta per la condotta specifica ha riguardato, sin dall’atto dell’avvio del procedimento, non la sussistenza di una pratica commerciale scorretta bensì l’inosservanza dell’art. 66 bis del Codice del Consumo, quale autonoma e puntuale violazione del *diritto dei consumatori nei contratti*¹⁸².

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

117. 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.

118. 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).

119. 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.

120. Con riguardo alla gravità delle violazioni, si tiene conto nelle fattispecie in esame: *i)* della dimensione economica delle Società: in particolare, Olimpia ha realizzato, nell’esercizio 2021, un fatturato di oltre 99 milioni di euro (in crescita rispetto all’anno precedente); VS e Tua, nel medesimo esercizio, hanno realizzato un fatturato, rispettivamente, di oltre 14 e di quasi 2,5 milioni di euro; tutte e tre fanno parte della Holding FP73 S.r.l.; *ii)* della numerosità delle condotte scorrette riconducibili sia a Olimpia, che a VS, che a Tua; *iii)* della specificità del settore di mercato – nel quale, a fronte dell’offerta di servizi primari, il consumatore-utente si trova in posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto ai Professionisti; *iv)* della capillare diffusione delle suddette condotte, in capo a ciascun Professionista, sia sul territorio nazionale sia a mezzo della rete *internet* e del *teleselling*; *v)* del coinvolgimento di un’amplissima platea di consumatori-utenti di ciascuna Società, in ragione del rispettivo numero di disconoscimenti, di contratti conclusi, di

¹⁸¹ “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, I: n. 6446 del 3 luglio 2009, n. 218 del 10 gennaio 2017, n. 2245 del 20 febbraio 2020, n. 13144 del 17 ottobre 2022, Consiglio di Stato, VI, n. 1425 del 27 febbraio 2020; n. 161 del 10 gennaio 2022. Similmente, nella giurisprudenza europea, è stata reputata illecita anche una pratica che coinvolgeva un singolo consumatore: Corte di Giustizia UE, I, 16 aprile 2015, causa C-388/13).

¹⁸² Capo I (all’interno del Titolo III) introdotto nel Codice del Consumo, a decorrere dal 13 giugno 2014, dall’art. 1, comma 1, del D. Lgs.vo 21 febbraio 2014, n. 21, in attuazione della direttiva 2011/83/UE sui *diritti dei consumatori* (cd. *Consumers Rights Directive*).

ripensamenti, di reclami, di storni/rimborsi operati; *vi*) dell'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori, con riguardo agli ingenti esborsi economici connessi ad oneri eccessivi, irregolarmente o indebitamente applicati; *vii*) del potenziale ammontare del vantaggio economico ricavato, di contro, da ciascuno dei Professionisti.

121. In merito specificamente alla gravità della pratica A) rileva, da un lato, la pluralità di condotte gravemente scorrette che la compongono e, dall'altro, la confermata consapevolezza in capo ai Professionisti e al comune amministratore unico: in particolare, assume rilievo la circostanza che essi abbiano perseverato nelle condotte e, al contempo, abbiano avallato di fatto l'operato degli incaricati alle vendite omettendo l'adozione di tempestive ed efficaci contromisure (quali, evidentemente, un pervasivo sistema di controllo e l'applicazione di meccanismi realmente deterrenti) a contenimento/eliminazione di possibili illeciti da parte di agenti/collaboratori.

122. In merito specificamente alla gravità sia della pratica B) che della condotta sub C) rileva la portata diffusiva – in quanto diramata anche a mezzo *internet* – dell'informativa erronea/non aggiornata destinata agli utenti in merito a prerogative e diritti esercitabili in relazione ai sottoscritti contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale.

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

- la pratica commerciale *sub A*) è stata posta in essere a far tempo dal 2018 da Olimpia S.r.l. e da Verona service S.r.l. mentre è stata posta in essere a far tempo dal 2021 da Tua S.r.l.; per tutte e tre le società risulta ancora in corso;

- la pratica commerciale *sub B*) risulta essere stata posta in essere da tutte e tre le Società dal mese di marzo al mese di settembre 2022, allorquando sono state apportate opportune modifiche, sul punto, nell'informativa diffusa sui rispettivi siti *internet* aziendali;

- la condotta *sub C*) risulta essere stata posta in essere da tutte e tre le Società dal mese di marzo al mese di settembre 2022, allorquando sono state apportate opportune modifiche, sul punto, nell'informativa diffusa sui rispettivi siti *internet* aziendali e nella documentazione contrattuale.

124. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie applicabili ad Olimpia S.r.l. nelle misure di: 2.500.000,00 (duemilionicinquecentomila) euro per la pratica *sub A*); 150.000,00 (centocinquantamila) euro per la pratica *sub B*) e di 150.000,00 (centocinquantamila) euro per la condotta *sub C*).

125. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie applicabili a Verona Service S.r.l. nelle misure di: 500.000,00 (cinquecentomila) euro per la pratica *sub A*); 50.000,00 (cinquantamila) euro per la pratica *sub B*) e di 50.000,00 (cinquantamila) euro per la condotta *sub C*).

126. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie applicabili a Tua S.r.l. nelle misure di: 120.000,00 (centoventimila) euro per la pratica *sub A*); 20.000,00 (ventimila) euro per la pratica *sub B*) e di 20.000,00 (ventimila) euro per la condotta *sub C*).

RITENUTO, pertanto, in conformità sia al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sia al parere dell'Autorità di regolazione per Energia Reti e ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta *supra*, al punto II. lett. A), distintamente e individualmente imputabile ad Olimpia S.r.l., a Verona Service S.r.l. e a Tua S.r.l., risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del *Codice del Consumo*, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante diffusione di informazioni lacunose o ingannevoli, frapposizione

di ostacoli all'esercizio di diritti contrattuali e applicazione di addebiti imprevisti e onerosi oppure indebiti a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti da tutti e tre i Professionisti;

RITENUTO, pertanto, in conformità sia al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sia al parere dell'Autorità di regolazione per Energia Reti e ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta *supra*, al punto II. lett. B), distintamente e individualmente imputabile ad Olimpia S.r.l., a Verona Service S.r.l. e a Tua S.r.l., risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e, 22 del *Codice del Consumo* in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante diffusione di informazioni ingannevoli o non aggiornate sull'istituto della *prescrizione biennale* nel settore dei servizi energetici, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti da tutti e tre i Professionisti;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto sia del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sia del parere dell'Autorità di regolazione per Energia Reti e ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta descritta *supra*, al punto II. lett. C), distintamente e individualmente imputabile ad Olimpia S.r.l., a Verona Service S.r.l. e a Tua S.r.l., risulta illecita in violazione dell'art. 66 *bis* del *Codice del Consumo* in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante diffusione di informazione erronea circa l'individuazione del foro competente a dirimere le controversie tra ciascun Professionista e i rispettivi consumatori-utenti, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti da tutti e tre i Professionisti;

DELIBERA

- a) che la pratica commerciale descritta al punto II. lett. A), del presente provvedimento, posta in essere da Olimpia S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- b) di irrogare ad Olimpia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 2.500.000,00 (duemilionicinquecentomila) euro;
- c) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. A), del presente provvedimento, posta in essere da Verona Service S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- d) di irrogare a Verona Service S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000,00 (cinquecentomila) euro;
- e) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. A), del presente provvedimento, posta in essere da Tua S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- f) di irrogare a Tua S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 120.000,00 (centoventimila) euro;

- g) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. B), del presente provvedimento, posta in essere da Olimpia 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, e ne vieta l'ulteriore diffusione;
- h) di irrogare ad Olimpia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000,00 (centocinquantamila) euro;
- i) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. B), del presente provvedimento, posta in essere da Verona Service 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, e ne vieta l'ulteriore diffusione;
- l) di irrogare a Verona Service S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000,00 (cinquantamila) euro;
- m) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. B), del presente provvedimento, posta in essere da Tua 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, e ne vieta l'ulteriore diffusione;
- n) di irrogare a Tua S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 20.000,00 (ventimila) euro;
- o) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. C), del presente provvedimento, posta in essere da Olimpia S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta illecita in violazione dell'art. 66 *bis* del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore diffusione;
- p) di irrogare ad Olimpia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000,00 (centocinquantamila) euro;
- q) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. C), del presente provvedimento, posta in essere da Verona Service S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta illecita in violazione dell'art. 66 *bis* del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore diffusione;
- r) di irrogare a Verona Service S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000,00 (cinquantamila) euro;
- s) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. C), del presente provvedimento, posta in essere da Tua S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta illecita in violazione dell'art. 66 *bis* del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore diffusione;
- t) di irrogare a Tua S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 20.000,00 (ventimila) euro;
- u) che Olimpia S.r.l. comunichi all'Autorità, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a);
- v) che Verona Service S.r.l. comunichi all'Autorità, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto c);
- z) che Tua S.r.l. comunichi all'Autorità, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto e).

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, 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

PS12077 - COMUNE DI PRATA SANNITA/PRESCRIZIONE BIENNALE SETTORE IDRICO

Provvedimento n. 30396

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 novembre 2022;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

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, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 4 ottobre 2021, con cui è stato avviato il procedimento istruttorio PS12077 nei confronti del Comune di Prata Sannita, nella qualità di Gestore dei servizi idrici integrati;

VISTI i propri provvedimenti del 24 maggio, 4 agosto e 13 settembre 2022 con i quali, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta una proroga del termine di conclusione del procedimento, il primo e il secondo per particolari esigenze istruttorie, il terzo in accoglimento di una istanza del Professionista;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Il Comune di Prata Sannita (di seguito, anche “Il Comune”) o “Prata Sannita”, in qualità di Professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. L’Ente è preposto alla gestione del servizio idrico integrato (di seguito, anche “SII”) del relativo ambito comunale
2. Unione Nazionale Consumatori – Comitato di Cassino, in qualità di associazione consumeristica segnalante.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne la pratica commerciale, posta in essere dal Comune di Prata Sannita, articolata in alcune condotte elusive degli obblighi fissati dalla vigente disciplina legislativa e regolatoria in capo agli operatori del settore dei servizi idrici a partire dal 1° gennaio 2020, inerenti sia all’informativa destinata all’utenza in tema di *prescrizione biennale o breve* di cui alla legge n. 205/2017 (di seguito anche “PB”) – maturata su crediti riferiti a consumi pregressi e anteriori ai due anni dalla data di emissione della relativa bolletta di conguaglio/ricalcolo – sia alla trattazione, segnatamente al rigetto, di istanze e reclami degli utenti intesi ad eccepire la PB.

4. Nello specifico, nel 2021, il citato Comune:

a) ha emesso documenti contabili recanti addebiti per consumi idrici pregressi, risalenti anche ad oltre due anni addietro, ivi omettendo agli utenti qualsiasi informazione/evidenza in merito alla presenza di crediti prescrivibili nonché riguardo alla possibilità di eccepirne la PB mediante un

modulo predisposto *ad hoc*. Il Professionista non ha, altresì, adottato alcuna modalità comunicativa al fine di informare i consumatori in merito alla vigente disciplina della PB sui crediti idrici e sulle prerogative per essa spettanti agli utenti;

b) ha rigettato indistintamente le istanze e i reclami avanzati dagli utenti al fine di eccepire la PB sui crediti prescrivibili presenti nei suddetti documenti, escludendo in ogni caso la diretta applicabilità della disciplina di cui alla legge n. 205/2017 e ss.mm. in base a motivazioni lacunose o comunque non in linea con la disciplina legislativa e regolatoria dell'istituto.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

i) L'iter del procedimento

5. Sulla base delle segnalazioni pervenute in Autorità¹ e di alcune informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, il 4 ottobre 2021, è stato comunicato al Comune di Prata Sannita l'avvio del procedimento istruttorio PS12077 per possibile violazione degli artt. 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, con riferimento al mancato adeguamento agli obblighi informativi previsti dalla vigente disciplina legislativa e regolatoria sulla PB nonché in merito al rigetto opposto alle eccezioni prescrizionali sollevate dagli utenti raggiunti da fatture, emesse dopo il 1° gennaio 2020, in merito ai crediti prescrivibili ivi presenti in quanto afferenti a consumi pregressi, risalenti a oltre un biennio addietro.

6. In tale sede, veniva ipotizzata la condotta omissiva consistente nell'elusione degli obblighi informativi verso i consumatori previsti da specifiche prescrizioni legislative e regolatorie, l'aggressività del comportamento del Professionista inteso al rigetto indiscriminato delle istanze di riconoscimento della PB - in base a motivazioni opache/inconferenti/contrastanti con la vigente disciplina della PB - nonché la violazione della diligenza professionale pretendibile dagli operatori del settore anche in ragione della natura di referente unico e diretto, nel territorio, per gli utenti destinatari della fornitura di servizi idrici.

7. Nella medesima comunicazione di avvio del 4 ottobre 2021, sono stati richiesti documentati chiarimenti e informazioni sulle condotte attenzionate.

8. Il Professionista ha fornito riscontri alla richiesta di informazioni, formulata in sede di avvio del procedimento nonché svolto osservazioni difensive con le comunicazioni trasmesse in data 21 e 22 ottobre 2021.

9. I rappresentanti del Comune di Prata Sannita sono stati sentiti in audizione il 19 gennaio e il 7 giugno 2022.

10. In data 4 agosto 2022 è stato comunicato alle Parti il termine di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento; detto termine è stato prorogato, a seguito dell'istanza del professionista del 5 settembre 2022, con comunicazione del 14 settembre 2022.

ii) La disciplina della prescrizione biennale nel settore idrico

11. La Legge n. 205 del 27 dicembre 2017 (c.d. *Legge di Bilancio 2018*), all'art. 1, commi 4 e ss., ha introdotto un nuovo regime prescrizionale biennale per i crediti vantati dagli operatori nei settori delle *utilities*, ivi compreso quello dei servizi idrici: in particolare, è stato previsto il diritto dei consumatori-utenti, sia domestici che professionisti e microimprese, di eccepire la prescrizione degli

¹ Cfr. denunce di singoli consumatori e dell'associazione UNC giunte nel periodo dal 16 aprile 2021 al 26 maggio 2021.

importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni addietro, indicati nelle fatture emesse a partire dal 1° gennaio 2020, laddove il ritardo nella fatturazione non fosse dovuto ad “*accertata responsabilità dell’utente*”².

12. Il medesimo art. 1 ha attribuito al Regolatore di settore – ad oggi, ARERA – il compito, tra l’altro, di definire sia “*le misure in materia di tempistiche di fatturazione tra gli operatori della filiera necessarie all’attuazione di quanto previsto al primo e al secondo periodo*” (comma 4), sia “*le misure a tutela dei consumatori determinando le forme attraverso le quali i distributori garantiscono l’accertamento e l’acquisizione dei dati dei consumi effettivi*”³.

13. In attuazione del dettato legislativo, ARERA ha emanato, in relazione al settore idrico, la Delibera n. 547/2019 individuando, nel relativo allegato B, le “*misure di rafforzamento delle tutele degli utenti finali per i casi di fatturazione di importi per il servizio idrico riferiti a consumi risalenti a più di due anni*”. Pertanto, in riferimento “*alle fatture relative al servizio idrico emesse prima del 1° gennaio 2020, con scadenza successiva a tale data, per importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni*” sono stati minuziosamente previsti vari obblighi in capo ai Gestori SII, a partire dalla trasparente comunicazione all’utente finale – distinto ed evidenziato dettaglio in fattura oppure con documento separato – circa gli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni nonché con riguardo al diritto di eccepire la *prescrizione biennale* mediante compilazione e invio di modulo *ad hoc* in riferimento.

14. Sempre nell’Allegato B alla Delibera n. 547/19, ARERA ha espressamente previsto (all’art. 2.3)⁴, che la PB “*decorre dal termine entro il quale il gestore è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente*” ossia una volta trascorsi 45 giorni dalla scadenza dell’ultimo giorno del periodo di riferimento.

15. L’entrata in vigore della disciplina della PB di cui alla *legge di Bilancio 2018*, era fissata, per il settore idrico, al 1° gennaio 2020: tuttavia, il legislatore è successivamente intervenuto con l’art. 1, comma 295, della legge 27 dicembre 2019, n. 160 (*Legge di Bilancio 2020*) che, sempre con decorrenza 1° gennaio 2020, ha abrogato il comma 5 dell’art. 1, della legge n. 205/2017 (nel quale si escludeva l’operatività della PB allorché la mancata/erronea rilevazione dei dati di consumo fosse dipesa da *responsabilità accertata dell’utente*).

16. In esito a tale novella legislativa, ARERA adottava una nuova Delibera (del 26 maggio 2020, n. 186/2020/R/idr) che, al fine di adeguare la regolazione precedente alla *legge di Bilancio 2020*, ha

² ³ Il comma 4 dell’art. 1 della Legge di bilancio 2018, ha previsto che “nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas, il diritto al corrispettivo si prescrive in due anni, sia nei rapporti tra gli utenti domestici o le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003, o i professionisti, come definiti dall’articolo 3, comma 1, lett. c), del codice del consumo, e il venditore, sia nei rapporti tra il distributore e il venditore, sia in quelli con l’operatore del trasporto e con gli altri soggetti della filiera. Nei contratti di contratti di fornitura del servizio idrico, relativi alle categorie di cui al primo periodo, il diritto al corrispettivo si prescrive in due anni” (grassetti aggiunti). Il successivo comma 5 stabiliva che “le disposizioni di cui al comma 4 non si applicano qualora la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo derivi da responsabilità accertata dell’utente”.

³ Inoltre, il successivo comma 7 dell’art. 1 ha stabilito che l’ARERA “può definire, con propria deliberazione, misure atte a incentivare l’autolettura senza oneri a carico dell’utente”.

⁴ il gestore è tenuto ad informare l’utente finale, utilizzando uno o più canali di comunicazione idonei a garantire completezza e trasparenza, della possibilità di eccepire la prescrizione, mediante il seguente avviso testuale: “La fattura [specificare numero fattura] contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che potrebbero non essere pagati qualora la responsabilità del ritardo di fatturazione di tali importi non sia a Lei attribuibile, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge 205/17). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di non pagare tali importi ai recapiti di seguito riportati [specificare i recapiti]” (Delibera 547/2019 IDR - all. B, art. 3.2).

provveduto, tra altro⁵, a modificare ed aggiornare gli obblighi informativi in tema di PB, già posti in capo ai Gestori verso l'utenza dalla suddetta Delibera n. 547/19, prevedendo l'inserimento di coerente comunicazione in fattura in merito agli importi correlati a consumi risalenti a più di due anni prima⁶.

17. Con la Delibera 186/2020, ARERA ha affermato che, per effetto della novella introdotta dalla legge n. 160/2019 (in vigore dal 1° gennaio 2020), “*la PB prevista dalla Legge di Bilancio 2018 ha per presupposto il mero decorrere del tempo*”; ha inoltre ivi ribadito il carattere vincolato della disciplina contenuta nella norma primaria sulla PB (in riferimento alle leggi di Bilancio 2018 e 2020) ed il contenuto specifico ed immediatamente precettivo per gli operatori di tale disciplina primaria, in vigore, per il settore idrico, dal 1° gennaio 2020.

18. Da ultimo, in ottemperanza ad alcune pronunce del Giudice Amministrativo⁷, ARERA ha emanato la Delibera del 21 dicembre 2021, n. 610/2021/R/IDR, con cui ha provveduto: a) ad aggiornare la propria regolazione confermando, nelle linee generali, il contenuto precettivo della deliberazione n. 186/2020/R/IDR, ridefinendo gli obblighi informativi per effetto della generalizzazione legislativa del termine di prescrizione biennale; b) a garantire all'utente finale un'adeguata informazione nei casi in cui il gestore ritenga di poter fatturare importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, affermando, in tali casi, la sussistenza di una causa ostativa alla maturazione della prescrizione ai sensi della normativa primaria di riferimento.

19. Nello specifico, e a rafforzata tutela degli utenti finali, la suddetta Delibera n. 610/2021 ha disposto, in sostanziale continuità con le delibere precedenti, che: i) nei casi di fatturazione di importi relativi a consumi risalenti a più di due anni suscettibili di essere dichiarati prescritti, il gestore predisponga un avviso testuale standard da allegare in fattura con il quale informare l'utente finale della presenza di tali importi, indicando le modalità per eccepire la prescrizione; ii) nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, ma per i quali il gestore ritiene sussistere una causa di sospensione della prescrizione, il gestore medesimo comunichi adeguatamente all'utente finale i motivi puntuali della (presunta) mancata maturazione della prescrizione del diritto al pagamento degli importi, ai sensi della disciplina primaria e generale di riferimento, nonché la possibilità di inviare un reclamo scritto relativo alla fatturazione dei suddetti importi.

⁵ Con la Delibera 86/2020, ARERA ha apportato modifiche anche all'Allegato A alla Delibera 311/2019/Idr (REMSI), di disciplina della “costituzione in mora”, fissando aggiornati obblighi per i Gestori, sempre in coerenza con la novella apportata dalla Legge di Bilancio 2020. Nello specifico, in sostituzione del comma 2.bis dell'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera 311/2019/Idr, è stato stabilito che “qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il gestore è tenuto ad allegare alla comunicazione di cui al successivo comma 4.5 il seguente avviso testuale: “Gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato alla fattura [indicare numero fattura], ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti]”.

⁶ La delibera ARERA n. 186/2020/R/IDR ha imposto ai gestori del servizio idrico l'inserimento, all'interno delle fatture contenenti importi prescrittibili ai sensi della nuova disciplina, la seguente dicitura: “La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/2019). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato allegato alla fattura [indicare numero fattura] ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti]”.

⁷ Tar Lombardia, I sez, sentt. nn. 1442, 1443 e 1448 in pari data 14 giugno 2021.

20. Sempre con Delibera n. 610/2021, ARERA ha inoltre proceduto a riallineare le disposizioni in materia di reclami, procedure di messa in mora e contenuti minimi dei documenti di fatturazione di cui alla precedente regolazione⁸.

iii) Le evidenze acquisite

21. Prata Sannita svolge per il territorio ricadente nell'ambito comunale la gestione diretta delle reti idriche interne per un totale di circa 900 utenze.

22. Le risultanze istruttorie attestano che Prata Sannita non ha provveduto a diffondere un'adeguata informativa agli utenti del SII, riguardo all'avvenuta introduzione della disciplina della PB e alla presenza di importi prescrivibili nella bolletta emessa nonché alla possibilità di sollevare l'eccezione di *prescrizione breve*, ai sensi della vigente disciplina dell'istituto, in base alle leggi di Bilancio per il 2018 ed il 2020 nonché della correlata regolazione di settore.

23. Secondo le denunce pervenute nonché in base alle stesse ammissioni del Professionista, risulta infatti che, il Gestore ha inviato nel corso del 2021⁹, n. 255 bollette – rata unica – relative agli anni 2015 – 2017 con scadenza 30 aprile 2021, 208 bollette – rata unica - con scadenza 31 maggio 2022, nonché 262 bollette – rata unica relative all'acconto 2018.

24. Come emerso dalle segnalazioni dei consumatori e per ammissione dello stesso professionista, tali fatture risultavano del tutto prive di indicazioni riguardo sia all'esistenza di crediti prescrivibili sia dell'entrata in vigore della disciplina della PB e sia della possibilità di eccepirla secondo individuate modalità.

25. Al riguardo, il Comune di Prata Sannita, infatti, ha dichiarato di non aver attuato le misure informative di cui alla delibera Arera in quanto ha ritenuto che la normativa sulla prescrizione biennale nel settore idrico fosse applicabile ai consumi idrici effettuati successivamente al 1° gennaio 2020 e non alle bollette aventi scadenza successiva a tale data.

26. Inoltre, il Professionista ha ammesso di non aver accolto i reclami ricevuti in ordine alle bollette contenenti importi ritenuti prescritti, in quanto a detta del Comune tali importi erano dovuti e non soggetti alla prescrizione biennale.

iv) Le argomentazioni della Parte

27. Il Comune di Prata Sannita ha fatto presente di gestire direttamente, attraverso il proprio Servizio idrico integrato, la distribuzione dell'acqua ai cittadini ed alle attività economiche e commerciali presenti sul territorio comunale. La scelta della gestione diretta è "a monte", dovuta alla volontà di mantenere in mano pubblica il ciclo distributivo di un bene essenziale qual è l'acqua, sottraendolo a una gestione basata su criteri meramente economici, se non speculativi. Tale scelta si traduce, per l'utenza, in tariffe molto basse, sostanzialmente pari alla copertura dei costi di erogazione del servizio e delle attività connesse di necessità, tra le quali in primo luogo la depurazione, la manutenzione della rete e dei bacini ecc., collocabili nella parte bassa del "range" del Metodo Tariffario Idrico (MTI-2) individuato dalla Del. Arera n.664/2015.

⁸ In riferimento, rispettivamente, all'Allegato A alla delibera n. 655/2015/R/IDR (RQSII), all'Allegato A alla delibera n. 311/2019/R/IDR (REMSI) nonché all'Allegato A alla delibera 586/2012/R/IDR.

⁹ Cfr. Risposta alla richiesta di informazioni prot. n. 80174 del 21 ottobre 2021 e memoria prot. n. 80781 del 22 ottobre 2021

28. Secondo il Comune, tali modalità di erogazione del servizio escludono di fatto lo scopo lucrativo e ne riducono fortemente il carattere di “commercialità” fin quasi ad eliderlo, mentre di converso rafforzano il connotato “sociale” del servizio idrico reso dal Comune ai propri utenti. Pertanto, a fronte di queste modalità del servizio di distribuzione dell’acqua, l’utenza interessata, ossia quella domestica e delle microimprese, dovrebbe prestare altrettanta attenzione al rispetto dei doveri di solidarietà, tra i quali rientra il rimborso dei costi per la fruizione del bene, posto che in caso contrario si realizza, non solo e non tanto, una locupletazione del singolo a danno del Comune, ma un ingiusto vantaggio individuale a danno della collettività.

29. Nel merito delle condotte contestate, il Comune, in via preliminare, ritiene doveroso chiarire che lo stesso non ha mai, a partire dalla data di emissione delle bollette in questione, esercitato alcuna forma di pressione sugli utenti, quali ad esempio preannunzi o minacce di distacchi di fornitura, “cassettinaggio”, invio di solleciti o altra modalità intimidatoria. L’unica iniziativa adottata è stata l’appello al Tribunale di S. Maria Capua Vetere della sentenza del Giudice di Pace di Piedimonte Matese la quale accoglieva la richiesta di non debenza delle somme richieste presentata da parte di una utente.

30. Al riguardo, infatti, il Comune ritiene che la legittimità o meno delle richieste di pagamento debba essere definitivamente stabilita dall’Autorità Giudiziaria e, nelle more, non ha avviato né intende avviare azioni di recupero né altra forma di condizionamento o limitazione della libertà di scelta degli utenti.

31. Il Comune fa inoltre presente che la richiesta, ad anni di distanza dall’erogazione, di pagamento dei canoni e consumi arretrati lamentati dai promotori delle segnalazioni, è dovuta alla cattiva gestione ed alle ripetute omissioni delle precedenti amministrazioni. Quella attuale è entrata in carica soltanto il 27.5.2019, in forte discontinuità con le precedenti, le quali, tra l’altro, avevano ripetutamente omesso di emettere le bollette del servizio idrico a partire dal 2015, senza alcun motivo o giustificazione di sorta. Proprio perché gestito direttamente, il servizio idrico e le relative entrate rientrano nel bilancio comunale, al pari dei costi: il che implica una responsabilità degli amministratori locali e dei funzionari per il mantenimento dell’equilibrio finanziario e, segnatamente, un dovere di monitorare la riscossione delle bollette, che avviene in via diretta al pari delle altre entrate comunali.

32. L’emissione delle bollette di recupero e conguaglio, avvenuta tra la fine del 2019 e gennaio 2020, è pertanto avvenuta in esecuzione di attività doverose di ripristino della regolarità amministrativa, diretta all’eliminazione o attenuazione delle mancanze, delle colpevoli omissioni e delle ripetute trascuratezze che avevano altresì creato gravi difficoltà finanziarie al Comune.

33. Sulle specifiche contestazioni il Comune osserva che nella fattispecie concreta difetta di qualsiasi colpa, in quanto:

a) all’epoca dell’emissione delle bollette contestate (dicembre 2020/gennaio 2021) riteneva di non dover ancora predisporre apposita informativa né modulistica riguardante l’eccepibilità della prescrizione biennale, nella convinzione che questa avrebbe iniziato a decorrere dai consumi avvenuti dal 1° gennaio 2020, senza alcuna applicazione retroattiva;

b) tale convinzione è stata poi disattesa, al momento, dalla citata sentenza del Giudice di Pace di Piedimonte Matese, ma è al vaglio del Tribunale di Santa Maria Capua Vetere, giudice dell’appello contro la prima sentenza.

34. A parere del Comune, quindi, lo scioglimento della questione sostanziale è pregiudiziale anche per stabilire se vi fossero gli estremi per informare obbligatoriamente l'utenza domestica e delle microimprese circa la presenza in fattura di periodi potenzialmente prescritti e per predisporre apposita modulistica per la relativa eccezione.

35. Al riguardo è opinione del Comune che, essendo la questione specifica sottoposta in sede contenziosa ordinaria, esiste l'intangibile diritto di far valere in giudizio le proprie ragioni (art. 24 Cost.), e di ottenere pronuncia definitiva in sede giurisdizionale, che accerti l'interpretazione corretta da dare alla durata della prescrizione dei canoni idrici per consumi fino a tutto l'anno 2019.

36. Il Comune ritiene, pertanto, che essendo ancora pendente la questione della decorrenza della prescrizione biennale, ovvero se vadano considerati prescritti in due anni, alla data del 1° gennaio 2020, anche i consumi risalenti ad oltre due anni prima, anche l'eventuale errore giuridico, ove mai fosse definitivamente accertato, sarebbe stato commesso in buona fede.

37. Il professionista ritiene poi che, qualsiasi "omissione ingannevole" deve essere connotata – se non da intenzionalità – da un fattore di dolo o colpa, risultando impensabile che l'art. 22, anche per la sua formulazione, colpisca ipotesi di responsabilità oggettiva. Nel caso in esame, escluso il dolo, la colpa potrebbe discendere esclusivamente dall'inosservanza delle più volte richiamate disposizioni legislative e di fonte regolamentare: ma il presupposto di tale inosservanza è la chiara ed indiscussa esistenza dell'obbligo, sul quale il Comune nutre incertezza a cagione del complesso intreccio di disposizioni tutt'altro che di chiara evidenza, difatti, a parere del Comune, il tema della PB, e precisamente della sua decorrenza e soprattutto della sua applicazione retroattiva ante 01.01.2020, non è affatto chiaro.

38. In particolare, la retroattività della prescrizione, non prevista espressamente dalla legge, sarebbe in contrasto con il principio generale (art. 11 preleggi) secondo cui "la legge non dispone che per l'avvenire", e con il testo letterale dell'art. 1, co. 10, L. bilancio 2018, sopra riportato, che si riferisce alle "fatture con scadenza *successiva* al 01.01.2020"; dal che si deve dedurre che, per quelle riferite a periodi anteriori, resti in vigore la prescrizione quinquennale ordinaria, ossia quella ritenuta pacificamente applicabile prima della l.n. 205/2017.

39. Inoltre, il Comune contesta l'astratta applicabilità alla fattispecie dell'articolo 25 cod. cons., in quanto nessuna delle condotte contestate è riconducibile alle ipotesi contemplate da quella norma, ossia "*molestie, coercizione, compreso il ricorso alla forza fisica, o indebito condizionamento*", e tanto in riferimento ad alcuna delle 5 declinazioni specifiche ivi presenti. Mai vi è stata molestia, minaccia, o tentativo di condizionamento da parte di qualsiasi esponente del Comune, imposizione di qualsiasi ostacolo contrattuale o non contrattuale, né ovviamente sfruttamento di circostanze tragiche o gravi. Infine, nemmeno vi è mai stata minaccia di azioni temerarie o manifestamente infondate: l'unica azione giudiziaria è semmai venuta da una utente, ed il Comune si è limitato a difendersi - come è suo intangibile diritto - nel giudizio con argomentazioni esclusivamente ermeneutiche delle norme richiamate dall'attrice.

40. Da ultimo il Comune ritiene che la PB sia applicabile ai soli "consumi" idrici, come chiaramente precisato nella Del. Arena n. 547/2019, e ribadito all'art.3 della stessa Delibera, rubricato: *Misura di tutela a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni*. In tal senso, è il co. 3.2 di quell'articolo a prevedere gli obblighi informativi separati ed appositi esclusivamente per "importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni". Le

fatture oggetto del procedimento, tuttavia, contengono anche altre voci di costo, le quali devono ritenersi sottratte alla PB e soggette al regime prescrizione ordinario (quinquennale).

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

41. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore dei servizi idrici, il 18 ottobre 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità di regolazione per 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 Decreto Legislativo n. 21/2014.

42. L'Autorità di regolazione, con parere pervenuto il 16 novembre 2022, dopo aver svolto alcune considerazioni preliminari in merito alle finalità del parere stesso ha ritenuto quanto segue:

43. Quanto alla condotta sub A ("mancato adeguamento agli obblighi informativi verso l'utenza sulla disciplina della PB") viene evidenziato che il Professionista risulta aver disatteso gli obblighi informativi prescritti in tema di PB non avendo "fornito alcuna informativa agli utenti finali circa la presenza nelle fatture emesse di importi suscettibili di essere dichiarati prescritti e non avrebbe consentito ai medesimi utenti di eccepire la prescrizione degli importi ivi rappresentati mediante, ad esempio, l'invio di apposito modulo di richiesta ad integrazione della fattura". Al fine di garantire un'informazione trasparente e completa a vantaggio dell'utente finale, a decorrere dalla data del 1° gennaio 2020, il Comune era infatti tenuto a integrare la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina inziale aggiuntiva contenente un avviso informativo testuale standard e una sezione recante un format che l'utente finale poteva utilizzare al fine di eccepire la prescrizione. Sempre a decorrere dalla data del 1° gennaio 2020, il medesimo Comune era, altresì, tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, differenziandoli dagli altri importi¹⁰.

44. Arera rileva, inoltre, che - diversamente da quanto previsto all'articolo 3, comma 3.2, della deliberazione 547/2019/R/IDR, ai sensi del quale il gestore è tenuto ad informare l'utente finale, utilizzando uno o più canali di comunicazione idonei a garantire completezza e trasparenza, della possibilità di eccepire la prescrizione - ad oggi non sarebbero ancora state pubblicate sul sito internet del Comune informazioni adeguate e complete circa l'entrata in vigore del nuovo regime della prescrizione breve.

45. In merito alla condotta sub B ("rigetto delle istanze degli utenti finali intese al riconoscimento della PB") Arera rileva che il Professionista non avrebbe preso alcuna posizione espressa in merito ai reclami ricevuti dai propri utenti, né avrebbe provveduto ad annullare le fatture di conguaglio emesse in violazione della sopra citata normativa sulla prescrizione biennale. Al riguardo, Arera segnala che gli adempimenti posti in capo al professionista dalla regolazione in materia di prescrizione biennale potrebbero risultare disattesi in tutti i casi in cui a fronte di un reclamo dell'utente finale, il Comune non abbia provveduto a fornire riscontro ovvero si sia limitato a rispondere al medesimo utente, trasmettendo informazioni generiche e non circostanziate. In realtà,

¹⁰ Nello specifico, l'articolo 3 dell'Allegato B alla deliberazione 547/2019/R/IDR, al comma 1, prevede che il gestore possa emettere una fattura contenente esclusivamente gli importi per consumi risalenti a più di due anni oppure dare chiara e separata evidenza degli importi per consumi risalenti a più di due anni all'interno di una fattura relativa anche a consumi risalenti a meno di due anni

in tali casi, il gestore è comunque tenuto a fornire all'utente una risposta motivata che rappresenti eventuali carenze motivazionali a fronte degli adempimenti previsti dalla regolazione, al fine di consentire all'utente finale la tutela dei propri diritti (anche eventualmente in sede di risoluzione extragiudiziale per l'eventuale composizione della controversia). Nello specifico, Arera sottolinea che, nel caso di specie, assumono rilievo talune previsioni regolatorie in materia di qualità contrattuale, segnatamente per quanto attiene il contenuto minimo della risposta al reclamo scritto, anche nel caso di reclamo avente ad oggetto la fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni¹¹.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

46. La pratica commerciale oggetto di valutazione consiste nell'inosservanza da parte di Prata Sannita degli obblighi informativi previsti dalla vigente disciplina legislativa e regolatoria sulla prescrizione biennale nel settore idrico, nonché nell'inadeguata trattazione - *rectius*, nel rigetto - di reclami/istanze di riconoscimento della prescrizione breve, relativamente ai crediti relativi a consumi fatturati successivamente al 1° gennaio 2020 e risalenti ad oltre due anni dalla data di emissione della relativa bolletta.

47. Preliminarmente, in merito alla natura del professionista, si osserva – con il conforto di costante orientamento giurisprudenziale - che per assumere la qualità di “Professionista” ai sensi dell'art. 18 del Codice del Consumo, non solo è irrilevante l'eventuale natura pubblica dell'autore della pratica commerciale ma è, altresì, sufficiente che questi abbia un'oggettiva cointeressenza, diretta ed immediata, alla realizzazione della pratica medesima¹², traendovi un individuato e mirato vantaggio economico o commerciale¹³.

48. Diversamente opinando, com'è evidente, verrebbe a crearsi un oggettivo vuoto di tutela per gli utenti dei gestori idrici aventi natura pubblica e una ingiustificata discriminazione di trattamento tra gli utenti del servizio idrico gestito da soggetti privati, rispetto agli utenti che usufruiscono di un servizio idrico gestito da soggetti pubblici, consentendo a questi ultimi comportamenti idonei a ledere – quando non ad inibire in radice – l'esercizio di prerogative e diritti contrattuali previsti dalla legislazione primaria in capo ai destinatari dei servizi idrici.

49. Venendo al merito dei comportamenti descritti *supra*, *sub* parte II, essi integrano una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli artt. 20, 22, 24 e 25 del *Codice del Consumo*, in quanto contrari alla diligenza professionale e idonei a indurre in errore il consumatore medio, con riguardo all'esistenza e alla possibilità di esercizio tempestivo di prerogative attribuite dalla vigente disciplina legislativa e regolatoria in tema di PB, nonché ad inibirne l'effettivo esercizio mediante il rigetto delle istanze/reclami presentati.

50. Al fine di valutare la condotta del professionista si ritiene utile ricordare che il legislatore, con l'introduzione della *Legge di Bilancio 2018*, così come modificata dalla *Legge di Bilancio 2020*, ha inteso arginare e limitare il fenomeno c.d. delle “*maxi bollette*” dovute alla tardiva emissione delle fatture di conguaglio di consumi idrici, da parte dei gestori del Servizio. Infatti, era emerso con

¹¹ Art. 50 del RQSII (Deliberazione 23 dicembre 2015, n. 655/2015/R/idr recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”)

¹² Ex plurimis, Cons. Stato, VI, 22 luglio 2014, n. 3897.

¹³ Tar Lazio, 6 settembre 2017, n. 9606, PS2004 – Uniacque - Contestazione fatture.

evidenza come, a causa del pregresso regime commerciale delle forniture idriche – caratterizzato da frequente fatturazione tardiva e/o rettifica dei consumi accompagnata dall’addebito di importi significativi – i consumatori restassero gravemente penalizzati, oltre che dagli importi delle bollette, anche nella possibilità di controllare i propri consumi e pianificare la spesa correlata.

51. Al riguardo, va rilevato che la norma che ha ridotto il termine di prescrizione nell’ambito delle forniture di servizi energetici, elettrici e idrici è entrata in vigore il 1° gennaio 2018. Da tale data, pertanto, i gestori idrici hanno acquisito conoscenza del nuovo termine di prescrizione, applicato ai consumi idrici, e avrebbero dovuto adottare comportamenti volti a recuperare i crediti pregressi pendenti al fine poi di applicare correttamente detto termine al 1° gennaio 2020. Il legislatore nazionale, infatti, come noto, ha scaglionato l’applicazione di detta norma in date successiva, proprio tenendo conto delle specificità di ogni singolo settore merceologico interessato e della necessità di un maggior tempo per il recupero dei crediti pregressi pendenti. Nel settore idrico, il legislatore, consapevole delle specifiche problematiche che affliggevano tale settore, ha riconosciuto ai gestori idrici ben due anni di tempo per adeguarsi alla suddetta normativa.

52. Il legislatore, peraltro, non ha inteso modificare i principi civilistici in materia, ma ha voluto limitare un fenomeno patologico di ritardo nella fatturazione riducendo il periodo del termine prescrizionale e, per venire in contro alle esigenze dei gestori idrici, ha riconosciuto un arco temporale sufficientemente lungo tra l’entrata in vigore della norma e la sua concreta applicazione proprio per i servizi idrici. Al riguardo, recenti sentenze del Tar Lombardia¹⁴, confermano che “*La prescrizione biennale di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) decorre dal termine entro il quale il gestore è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente, ossia una volta trascorsi 45 giorni solari dall’ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura*”. Pertanto, pur facendo salve le norme civilistiche e la prassi giurisprudenziale in materia di prescrizione, non sorgono dubbi circa l’applicabilità della prescrizione biennale a tutte le bollette, aventi scadenza successiva al 1° gennaio 2020, anche se contenenti importi riferiti a periodi di consumo ultra biennali, atteso che si trattava di bollette che avrebbero dovute essere emesse molto tempo prima in quanto relative a consumi antecedenti i due anni rispetto all’effettiva emissione della bolletta.

53. La circostanza che il ridotto termine prescrizionale si applichi anche ai consumi antecedenti al 1° gennaio 2020 non determina un’applicazione retroattiva della suddetta norma, per due ordini di ragione: *in primis* in quanto la norma individua il momento di applicazione del nuovo termine non alla data di effettuazione dei consumi idrici ma all’atto di fatturazione degli stessi ovvero alle bollette aventi scadenza successiva al 1° gennaio 2020, seppure emesse prima di tale data; in secondo luogo in quanto il principio di irretroattività delle leggi di cui all’art. 11 preleggi, può essere discrezionalmente derogato dal legislatore ordinario, in quanto privo di rango costituzionale.

54. La disposizione normativa che ha introdotto il termine di prescrizione biennale, pertanto, non volendo modificare le regole e i principi dell’ordinamento in tema di prescrizione e di pagamento del debito, ha voluto però richiamare i gestori ad un corretto e tempestivo comportamento nella fatturazione dei pagamenti richiesti ai consumatori.

55. Alla luce di quanto sopra, ne consegue che le bollette, mediante le quali si richiede il pagamento di ogni singola prestazione (di fornitura idrica), debbono essere notificate all’utente nel rispetto della

¹⁴ Tar Lombardia, I sez, sentt. nn. 1442, 1443 e 1448, in pari data 14 giugno 2021.

periodicità stabilita dalla regolazione vigente e, comunque in base ai principi civilistici e giurisprudenziali, entro il termine di prescrizione dall'espletamento della prestazione del servizio, cui i crediti specificamente si riferiscono¹⁵, anche al fine di evitare al cliente la corresponsione di importi relativi a periodi di consumo pluriennale.

56. Infatti, come noto, la fornitura del servizio idrico è riconducibile alla disciplina della somministrazione, ai sensi dell'art. 1569 e ss. del Codice Civile. Il contratto di somministrazione è caratterizzato dal fatto che le prestazioni che ne costituiscono l'oggetto si effettuano ad intervalli periodici e continuativi, costituendo dunque un rapporto di durata. All'interno di tale rapporto, ogni singola prestazione è distinta ed autonoma rispetto alle altre, pur essendo riferibile ad un'unica causa contrattuale.

57. Una diversa "interpretazione" della decorrenza della prescrizione biennale stride con il chiaro dettato della normativa primaria secondo cui la prescrizione biennale si applica, invece, agli importi (afferenti a consumi pregressi ultra biennali) presenti nelle bollette di conguaglio/ricalcolo che abbiano scadenza dopo il 1° gennaio 2020, ostando, ad oggi, al riconoscimento dell'eccezione in questione soltanto la presenza di una delle cause impeditive di cui alla generale disciplina di cui al Codice Civile - art. 2935 (sussistenza di un impedimento giuridico al decorso della prescrizione) e art. 2941, n. 8 (doloso occultamento dell'esistenza del debito) - che il Gestore ha onere di evidenziare e provare¹⁶.

58. Sull'assunto converge, peraltro, anche la pronuncia del Giudice di pace che ha accolto, a sfavore di Prata Sannita, le pretese degli utenti al riconoscimento della PB in merito a crediti tardivamente fatturati rispetto a consumi pregressi, risalenti a oltre due anni addietro¹⁷.

59. Stante l'ormai generalizzata applicazione della prescrizione biennale a tutte le bollette emesse successivamente al 1° gennaio 2020, anche se contenenti importi relativi a consumi di anni precedenti, una diversa interpretazione della norma creerebbe, poi, un ingiustificato e discriminatorio trattamento differenziato per i consumatori che usufruiscono del servizio idrico erogato da gestori enti pubblici rispetto ai consumatori del servizio idrico gestito da soggetti privati.

60. Il diverso regime prescrizionale applicato ai contratti del servizio idrico in base alla natura giuridica dell'ente gestore, qualora ammesso, determinerebbe di fatto un grave pregiudizio e una situazione peggiorativa dei diritti dei consumatori non ammissibile e non giustificabile a fronte della vigenza di una normativa specifica di tutela dei consumatori.

61. Nel merito della fattispecie in esame, la condotta del professionista, consistente nell'elusione dei doveri di trasparenza e completezza informativa in tema di PB che sono ad oggi comunque imposti ai Gestori SII da cogenti disposizioni legislative¹⁸ e regolatorie¹⁹ in presenza di crediti fatturati successivamente al 1° gennaio 2020 e relativi a consumi risalenti ad oltre un biennio addietro, risulta in violazione dell'art. 22 del Codice del Consumo.

¹⁵ Cfr. sentenza Cassazione 27 gennaio 2015 n. 1442.

¹⁶ Cfr. Delibera ARERA 21 dicembre 2021, n. 610/2021/R/idr (pag. 10).

¹⁷ Cfr. sentenza del 7 maggio 2021, n. 294, il Giudice di Pace di Piedimonte Matese, allegata alla memoria del 22 ottobre 2021 prot. n. 80781.

¹⁸ Cfr. la richiamata Legge di Bilancio 2018 e la novella introdotta dalla Legge di Bilancio 2020.

¹⁹ A partire dalla Delibera ARERA n. 547/2019 e fino alla recente Delibera n. 610/2021.

62. Al riguardo si osserva, alla luce di quanto emerso dalle risultanze del procedimento e così come anche rilevato dall'ARERA nel suo parere, che gli adempimenti informativi posti in capo al Professionista dalla regolazione in materia di prescrizione biennale sono stati ampiamente disattesi. Ciò in quanto, dal 2020 e fino ad oggi, Prata Sannita non ha provveduto:

- ad inserire in fattura le informazioni necessarie a rendere edotto l'utente dell'esistenza della vigente disciplina sulla PB e della possibilità di eccepirlo in merito a crediti afferenti a consumi pregressi, ultra biennali anche mediante appositi moduli predisposti *ad hoc*;

- ad evidenziare, né in fattura né con documento separato, l'ammontare degli importi pretesi afferenti a consumi risalenti a più di due anni addietro, per i quali l'utente potrebbe eccepire la prescrizione breve;

- a pubblicare sul sito *internet* aziendale un'informativa adeguata e completa circa l'entrata in vigore del nuovo istituto e delle modalità per eccepire, in presenza dei presupposti *ex lege*, la prescrizione breve dei consumi tardivamente fatturati dal Gestore.

63. Onde consentire l'esercizio di prerogative e diritti inerenti alla PB, il Professionista, infatti, era tenuto, a far data dal 1° gennaio 2020, a garantire un'informazione trasparente e completa integrando la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente un avviso informativo testuale *standard* e una sezione recante un *format* che l'utente finale poteva utilizzare al fine di eccepire la prescrizione. Sempre a decorrere dalla data del 1° gennaio 2020, il medesimo gestore era, altresì, tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, differenziandoli dagli altri importi, così come è tenuto ad informare l'utente finale, utilizzando uno o più canali di comunicazione idonei a garantire completezza e trasparenza, della possibilità di eccepire la prescrizione.

64. L'assenza di adeguata, completa e tempestiva informativa sulla PB – sia in generale sull'introduzione del nuovo istituto sia, soprattutto, in merito ai crediti prescrittibili eventualmente presenti in fattura – ha indubbiamente ostacolato il pieno e concreto esercizio di diritti e prerogative contrattuali spettanti all'utente in base a cogenti prescrizioni normative di rango primario, con l'effetto, altresì, di trattenere in capo al Professionista crediti derivanti da consumi non tempestivamente rilevati e contabilizzati e di far ricadere unicamente sui consumatori le conseguenze di inerzie/disservizi ad essi non imputabili.

65. Quanto alla condotta inerente alla trattazione delle istanze/reclami dell'utenza in tema di PB – e, segnatamente, con riguardo al rigetto sistematico delle eccezioni prescrizionali avanzate in riferimento a crediti connessi a consumi pregressi, risalenti a oltre due anni prima dell'emissione della fattura - si ritiene che stante la vigenza della disciplina primaria e della regolazione di ARERA, il rigetto costantemente opposto dal Professionista all'eccezione di prescrizione breve per detti consumi appare ingiustificato poiché induce l'utente a corrispondere importi di fatto non dovuti (in quanto prescritti) e quindi a subire così un pregiudizio economico. Tale condotta del professionista vanifica, infatti, proprio quegli effetti che la vigente disciplina sulla PB ha inteso scongiurare/contrastare a tutela dei consumatori, ossia il fenomeno dell'emissione tardiva di fatture di conguaglio relative a consumi risalenti e la prescrizione del diritto al corrispettivo in caso di ritardo nella rilevazione e/o fatturazione dei consumi pregressi, risalenti ad oltre due anni indietro – come addebitati in fatture emesse a partire dal 1° gennaio 2020.

66. Va poi considerato che il Professionista, per come emerso dalle denunce e dalle sue stesse ammissioni, non ha comunque provveduto alla trattazione mirata delle istanze di riconoscimento

della prescrizione breve e dei reclami avanzati dall'utenza su tale tema, all'esito delle fatture/solleciti inviati nel 2020 e nel 2021 opponendo un rigetto sostanziale e generalizzato.

67. Pertanto, la condotta *sub B*), risulta in contrasto con gli artt. 24 e 25 del *Codice del Consumo*, in ragione dell'inadeguata trattazione – segnatamente al rigetto – di istanze/reclami intesi al riconoscimento dell'eccezione prescrizione biennale con riferimento a crediti afferenti a consumi pregressi, risalenti a oltre due anni prima dell'emissione della fattura, sulla base di un'interpretazione del nuovo istituto non in linea con il dettato legislativo e con la disciplina regolatoria di attuazione.

68. Da ultimo, la pratica contestata si pone in violazione dell'art. 20, comma 2, del *Codice del Consumo* risultando carente la *diligenza professionale* ragionevolmente pretendibile dal Comune soprattutto dal momento in cui esso costituisce unico e diretto referente del consumatore nell'ambito del relativo rapporto di consumo/somministrazione, nonché alla luce delle previsioni legislative e regolatorie in merito agli obblighi incombenti sul medesimo in tema di prescrizione biennale.

69. La contrarietà del comportamento di Prata Sannita al predetto dovere di diligenza professionale rileva anche laddove si consideri che, nonostante l'avvio del presente procedimento e la pendenza dell'istruttoria, il Professionista ha reiterato, anche nel corso del 2021, la campagna di fatturazione di crediti per consumi pregressi ultra biennali recante le medesime caratteristiche già contestate.

70. In conclusione, sulla base delle precedenti considerazioni, Prata Sannita risulta non aver fornito una tempestiva e completa informativa ai consumatori sull'entrata in vigore e vigenza della disciplina sulla PB nel settore idrico, informativa, resa ai singoli e sul sito *internet* dell'Ente, che ancora ad oggi non risulta adeguata; inoltre, il rigetto dell'eccezione di *prescrizione biennale* sulla base di un'interpretazione non corretta della relativa disciplina, configura un comportamento connotato da evidenti elementi di aggressività, tale da condizionare indebitamente i consumatori, indotti a corrispondere somme non dovute sebbene regolarmente contestate mediante istanze di riconoscimento o di reclami.

71. Il quadro comportamentale complessivamente esposto si pone quindi in violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

72. 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.

73. 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.

74. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame, dei seguenti elementi: *i*) il ruolo del professionista in quanto gestore in monopolio di una risorsa essenziale come quella idrica; *ii*) l'ampiezza del fenomeno che ha riguardato i 2/3 delle utenze dell'intero territorio gestito e che ha comportato l'invio di un elevato numero di bollette di importo medio delle stesse

pari a circa 300 euro a bolletta²⁰; *iii*) il comportamento scarsamente collaborativo, nonostante la comunicazione inviata da ANCI.

75. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal Professionista a far data dal gennaio 2020, ed è tuttora in corso.

76. Anche tenuto conto della natura pubblica di ente territoriale e alla luce degli elementi sopra evidenziati, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 10.000 (diecimila) euro.

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità di regolazione per Energia Reti e ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante l'omissione di una tempestiva e completa informativa ai consumatori e l'ingiustificato rigetto delle istanze di prescrizione biennale dei consumi idrici, alla luce della disciplina legislativa applicabile, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione all'attività del Professionista;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dal Comune di Prata Sannita costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. artt. 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare al Comune di Prata Sannita una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 10.000,00 (diecimila);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto *a*).

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.

²⁰ Cfr. a titolo di esempio le segnalazioni prot. n. 37799, 37800, 37802, 37822, del 16 aprile 2022.

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

PS12458 - ACEA-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA
Provvedimento n. 30397

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 dicembre 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, n. 25411;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS12458 del 12 dicembre 2022, volto a verificare l'esistenza di violazioni degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo da parte della società Acea Energia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. La società Acea Energia S.p.A. (di seguito “Acea”, il “Professionista” o la “Società”), attiva nella fornitura di servizi di energia elettrica e gas sul mercato libero, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo.

2. L'associazione di consumatori Federconsumatori Lazio, in qualità di segnalante.

II. IL FATTO

3. Sulla base delle numerose segnalazioni di consumatori e microimprese¹ e della documentazione acquisita ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, risulta che il Professionista, nel periodo maggio-ottobre 2022, ha inviato complessivamente [omissis]* comunicazioni ai propri clienti titolari di contratti di fornitura nel mercato libero a prezzo fisso, con le quali preannunciava la modifica delle condizioni economiche del rapporto di fornitura².

4. In particolare, tra il 4 maggio e il 25 luglio 2022, sulla base delle informazioni fornite dalla Società³, Acea ha inviato [omissis] comunicazioni di proposte di modifica unilaterale del contratto

¹ Circa 30 segnalazioni, pervenute a far data dal 23 settembre 2022.

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

² A fronte delle comunicazioni inviate, Acea ha registrato [omissis] interruzioni/cessazioni della fornitura di energia elettrica o gas (che precisa non essere necessariamente dovute alla ricezione della comunicazione, in quanto il dato è stato ricavato come differenza della base clienti tra maggio e ottobre 2022).

³ Cfr. risposta alla richiesta di informazioni del 18.10.2022, prot. n. 78619, resa con comunicazione del 4.11.2022, prot. n. 85309.

contenenti nuove condizioni economiche applicabili, con decorrenza iniziale compresa tra settembre e dicembre 2022, fornendo generiche motivazioni a sostegno delle prospettate modifiche di prezzo⁴, che, nella maggior parte dei casi, riportavano il riferimento ad una scadenza risalente nel tempo, asseritamente prorogata ai sensi di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Fornitura, e il preavviso della decorrenza delle nuove condizioni economiche a partire da una scadenza successiva a quella risultante da tale proroga⁵.

5. Al riguardo, si rileva che le comunicazioni inviate ai vari consumatori avevano ad oggetto: “*PROPOSTA DI MODIFICA UNILATERALE*” e riportavano quanto segue:

“Gentile Cliente, le condizioni economiche dell’offerta XXX relative alla tua fornitura luce indicata qui sotto sono scadute il giorno XXX e a partire da questa data le abbiamo prorogate ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali di Fornitura e sono attualmente in vigore.

A partire dall’ultimo trimestre del 2021 lo scenario energetico è sensibilmente cambiato e il prezzo dell’energia ha visto un importante incremento.

Il prezzo medio di riferimento dell’energia nel Servizio di Maggior Tutela per il primo semestre 2022 è di 274,6 €/MWh ovvero +327% rispetto allo stesso semestre del 2021.

Questa situazione rende necessario anche da parte nostra un adeguamento della tua attuale offerta che non applicheremo con la scadenza della stessa ma successivamente a partire dal giorno XXX e per i successivi XXX mesi.”. Oppure: “Questa situazione rende necessario anche da parte nostra un adeguamento delle attuali offerte. Per non applicarti un prezzo bloccato che potrebbe non essere per te vantaggioso modifichiamo la tua offerta da prezzo fisso a prezzo indicizzato (PUN) che segue l’andamento del mercato. Questo a partire dal giorno XXX per i successivi XXX mesi”.

Acea, inoltre, nell’ambito della medesima comunicazione, ha indicato la facoltà del cliente di recedere senza oneri dal contratto in essere scegliendo un nuovo fornitore (“*Ti ricordiamo che, come riportato nelle condizioni generali, puoi recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal presente contratto di fornitura, scegliendo un nuovo fornitore che provvederà ad esercitare il recesso per tuo conto e in tuo nome secondo le modalità previste dalla normativa vigente.*”) o disattivando la fornitura (“*Se invece vuoi disattivare la fornitura puoi farlo, con un preavviso di un mese, recandoti presso i nostri sportelli oppure con la web-form disponibile nell’area riservata XXX sul nostro sito XXX.*”).(Cfr. Figg. 1 e 2).

6. Dalle informazioni fornite da Acea risulta che i punti di fornitura ai quali sono state applicate le nuove condizioni economiche, a decorrere dal 10 agosto 2022, erano, a fine ottobre 2022, [omissis].

⁴ In particolare, secondo il Professionista, “A partire dall’ultimo trimestre del 2021 lo scenario energetico è sensibilmente cambiato e il prezzo dell’energia ha visto un importante incremento”, rendendo necessario un adeguamento delle offerte.

⁵ Il richiamo sembra riferito, a seconda delle versioni delle CGF, all’art. 25.6, ai sensi del quale “*Le condizioni economiche saranno applicate per il periodo indicato nell’Allegato “Condizioni Economiche” a cui il Cliente ha aderito e allo scadere del periodo le stesse si intenderanno prorogate, ferma restando la facoltà del Fornitore di applicare variazioni unilaterali ai sensi di quanto previsto al precedente art. 16*”, o all’art. 26.6, secondo cui “*Le condizioni [...] economiche saranno applicate per il periodo indicato nell’Allegato “Condizioni Economiche” a cui il Cliente ha aderito. Allo scadere del periodo le stesse potranno essere modificate dal Fornitore. Il tal caso il Fornitore comunicherà, con un preavviso di almeno 90 giorni, le nuove condizioni economiche mediante una comunicazione scritta (cartacea o digitale). In assenza della predetta comunicazione, le Condizioni Economiche vigenti (a cui il Cliente ha aderito inizialmente, ovvero a lui successivamente comunicate con la modalità di cui al presente articolo) si intenderanno prorogate di tre mesi in tre mesi. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il diritto di recesso con un preavviso di un mese, dandone comunicazione mediante raccomandata da inviare o tramite il nuovo Fornitore con le modalità indicate all’articolo 8. In assenza di recesso le nuove condizioni economiche si considereranno accettate dal Cliente*”.

Fig. 1

Proposta di modifica unilaterale di contratto

le condizioni economiche dell'offerta ACEA UNICA relative alla tua fornitura luce indicata qui sotto sono scadute il giorno 31/03/2019 e a partire da questa data le abbiamo prorogate ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali di Fornitura e sono attualmente in vigore.

Intestatario fornitura: OMISSIS
 POD: OMISSIS
 Indirizzo di fornitura luce: OMISSIS

A partire dall'ultimo trimestre del 2021 lo scenario energetico è sensibilmente cambiato e il prezzo dell'energia ha visto un importante incremento.

Questa situazione rende necessario anche da parte nostra un adeguamento delle attuali offerte. Per non applicarti un prezzo bloccato che potrebbe non essere per te vantaggioso modifichiamo la tua offerta da prezzo fisso a prezzo indicizzato (PUN) che segue l'andamento del mercato. Questo a partire dal giorno 01/01/2023 per i successivi 12 mesi.

Le nuove condizioni economiche che ti saranno applicate sono riportate di seguito e le troverai indicate in bolletta con il nome Acea Prezzo Chiaro.

Tabella I (valori al netto di imposta)

Componenti		Unità di misura	Valore
Componente energia (incluse perdite)	F0	€/KWh	PUN Medio incluse perdite*
	F1	€/KWh	PUN Medio incluse perdite*
	F2	€/KWh	PUN Medio incluse perdite*
	F3	€/KWh	PUN Medio incluse perdite*
Commercializzazione fissa		€/anno	156,00
Sbilanciamento (incluse perdite)		€/KWh	0,000000



Acea Energia
 Sede Legale P.le Ostiense, 2 00154 Roma
 P.IVA 07505361003 REA 1024226



Servizio Clienti
 800 38 38 38 gratuito da fisso
 06 45098205 da cellulare



Scopri di più su acea.it
 accedi all'area riservata
 o scarica l'App MyAcea Energia

MERCATO LIBERO

Proposta di modifica unilaterale di contratto

acea
energia
 PIÙ LUCE, PIÙ GAS, PIÙ TEL.

Spread (incluse perdite)	F0	€/KWh	0,033060
	F1	€/KWh	0,033060
	F2	€/KWh	0,033060
	F3	€/KWh	0,033060

* La componente energia è pari a $PUN \cdot (1 + \lambda)$ dove λ è il fattore di correzione per tener conto delle perdite di rete (attualmente pari a 0,102).
 PUN: indice che ogni mese coincide con la media aritmetica del Prezzo Unico Nazionale (€/KWh) (differenziato nelle fasce orarie F1, F2 e F3 oppure monorario) così come determinato dal Gestore dei Mercati Energetici e consultabile sia sul sito acea.it che su www.mercatoelettrico.org
 Applicheremo il valore F0 nel caso di contatore non a fasce diversamente per i contatori a fasce il prezzo applicato è F1, F2 e F3 in base agli orari qui sotto indicati

Legenda fasce:

F0 tutte le ore di tutti i giorni
 F1 da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 19:00, esclusi i giorni festivi
 F2 da lunedì a venerdì dalle 7:00 alle 8:00 e dalle 19:00 alle 23:00. Sabato dalle 7:00 alle 23:00
 F3 da lunedì a sabato dalle 23:00 alle 7:00, domenica e festivi tutto il giorno

Con questa nuova offerta non sono previsti bonus, sconti o penali.

Continueranno, inoltre, ad essere addebitati i costi relativi ai servizi di trasmissione, distribuzione e misura e gli oneri generali (come definiti dagli Allegati alla Delibera 568/2019/R/eel e s.m.i. e periodicamente aggiornati da Arera), i corrispettivi per il servizio di dispacciamento di cui all'articolo 24 dell'allegato A alla delibera 107/2009 (TIS), così come applicati da Terna tenendo conto delle perdite di rete, nonché il corrispettivo mercato della capacità (delibera 566/2021/R/EEL) pari al valore definito dall'Arera per il servizio di maggior tutela, tenendo conto delle perdite di rete, il corrispettivo di cui all'articolo 25 del TIS ai clienti finali aventi diritto alla maggior tutela, il corrispettivo di cui all'articolo 25bis del TIS ai clienti finali aventi diritto alla salvaguardia e il corrispettivo di cui all'articolo 25ter del TIS ai clienti finali aventi diritto al servizio a tutele gradualità, così come applicati da Terna ad Acea Energia.

Tutte le componenti indicate sono da intendersi al netto delle imposte che verranno applicate. Le imposte e le relative aliquote sono consultabili sul sito dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) all'indirizzo <http://www.arera.it>

Restano ferme tutte le altre condizioni contrattuali afferenti al contratto da te sottoscritto.

Fig. 2

Proposta di modifica unilaterale di contratto

le condizioni economiche dell'offerta ACEA INSIEME relative alla tua fornitura luce indicata qui sotto sono scadute il giorno 31/03/2022 e a partire da questa data le abbiamo prorogate ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali di Fornitura e sono attualmente in vigore.

Intestatario fornitura: OMISSIS
 POD: OMISSIS
 Indirizzo di fornitura luce: OMISSIS

A partire dall'ultimo trimestre del 2021 lo scenario energetico è sensibilmente cambiato e il prezzo dell'energia ha visto un importante incremento.

Il prezzo medio di riferimento dell'energia nel Servizio di Maggior Tutela per il primo semestre 2022 è di 274,6 €/MWh ovvero +327% rispetto allo stesso semestre del 2021.

Questa situazione rende necessario anche da parte nostra un adeguamento della tua attuale offerta che non applicheremo con la scadenza della stessa ma successivamente a partire dal giorno 01/01/2023 e per i successivi 12 mesi.

Le nuove condizioni economiche che ti saranno applicate sono riportate di seguito e le troverai indicate in bolletta con il nome Acea Prezzo Bloccato.

Tabella I (valori al netto di imposta)

Componenti		Unità di misura	Valore
Componente energia (incluse perdite)*	F0	€/Kwh	0,220400
	F1	€/Kwh	0,235387
	F2	€/Kwh	0,225579
	F3	€/Kwh	0,200013
Commercializzazione fissa		€/anno	90,00
Sbilanciamento (incluse perdite)		€/Kwh	0,000000



Acea Energia
 Sede Legale: P.le Ostiense, 2 00154 Roma
 P.IVA 07505361003 REA 1024226



Servizio Clienti
 800 38 38 38 gratuito da fisso
 06 45695205 da cellulare



Scopri di più su acea.it
 accedi all'area riservata
 o scarica l'App MyAcea Energia

MERCATO LIBERO

Proposta di modifica unilaterale di contratto

acea
 energia
 PO LUCE, PO GAS, PO TE.

*Applicheremo il valore F0 nel caso di contatore non a fasce diversamente per i contatori a fasce il prezzo applicato è F1, F2 e F3 in base agli orari qui sotto indicati

Legenda fasce:

F0 tutte le ore di tutti i giorni
 F1 da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 19:00, esclusi i giorni festivi
 F2 da lunedì a venerdì dalle 7:00 alle 8:00 e dalle 19:00 alle 23:00. Sabato dalle 7:00 alle 23:00
 F3 da lunedì a sabato dalle 23:00 alle 7:00, domenica e festivi tutto il giorno

Con questa nuova offerta non sono previsti bonus, sconti o penali.

Continueranno, inoltre, ad essere addebitati i costi relativi ai servizi di trasmissione, distribuzione e misura e gli oneri generali (come definiti dagli Allegati alla Delibera 568/2019/R/eel e s.m.i. e periodicamente aggiornati da Arera), i corrispettivi per il servizio di dispacciamento di cui all'articolo 24 dell'allegato A alla delibera 107/2009 (TIS), così come applicati da Terna tenendo conto delle perdite di rete, nonché il corrispettivo mercato della capacità (delibera 566/2021/R/EEL) pari al valore definito dall'Arera per il servizio di maggior tutela, tenendo conto delle perdite di rete, il corrispettivo di cui all'articolo 25 del TIS ai clienti finali aventi diritto alla maggior tutela, il corrispettivo di cui all'articolo 25bis del TIS ai clienti finali aventi diritto alla salvaguardia e il corrispettivo di cui all'articolo 25ter del TIS ai clienti finali aventi diritto al servizio a tutele graduati, così come applicati da Terna ad Acea Energia.

Tutte le componenti indicate sono da intendersi al netto delle imposte che verranno applicate. Le imposte e le relative aliquote sono consultabili sul sito dell' ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) all'indirizzo <http://www.arera.it>

Restano ferme tutte le altre condizioni contrattuali afferenti al contratto da te sottoscritto.

7. In data 10 agosto 2022 è entrato in vigore l'art. 3 del Decreto Legge 9 agosto 2022 n. 115 (c.d. Aiuti bis), convertito in Legge n. 142 del 21 settembre 2022, ai sensi del quale: "1. *Fino al 30 aprile 2023 è sospesa l'efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all'impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo ancorché sia contrattualmente riconosciuto il diritto di recesso alla controparte.* 2. *Fino alla medesima data di cui al comma 1 sono inefficaci i preavvisi comunicati per le suddette finalità prima della data di entrata in vigore del presente decreto, salvo che le modifiche contrattuali si siano già perfezionate*".

8. A seguito dell'entrata in vigore della predetta norma, vari consumatori, invocando la sospensione dell'efficacia delle modifiche unilaterali del prezzo precedentemente comunicate ma non ancora perfezionate, hanno presentato apposito reclamo ad Acea, la quale ha rigettato le istanze adducendo quale motivazione -di carattere *standard*- l'asserito perfezionamento della modifica alla data della notifica della relativa comunicazione al consumatore, con una risposta del seguente tenore: "*Gentile Cliente,*

in merito alla Sua richiesta, e dalle verifiche effettuate dalla Scrivente Società, Le comunichiamo che in data XXX, è stato destinatario della lettera di modifica unilaterale delle condizioni generali di contratto relative alla fornitura di gas naturale/energia elettrica.

La sopra citata lettera di modifica unilaterale, che troverà anche in allegato alla presente, Le è stata inviata prima della pubblicazione del Decreto Aiuti Bis in Gazzetta ufficiale avvenuta in data 10 agosto 2022 e quindi è stata perfezionata entro i termini previsti dalla legge. (enfasi aggiunta).

*Per questo motivo Le confermiamo che procederemo con l'applicazione della nuova offerta XXX, avente le condizioni economiche riportate in tabella sottostante, nelle tempistiche indicate nella lettera a Lei pervenuta."*⁶. (Cfr: Fig. 3).

Fig. 3

Gentile Cliente,

in merito alla Sua richiesta, e dalle verifiche effettuate dalla Scrivente Società, Le comunichiamo che in data 19/07/2022, è stato destinatario della lettera di modifica unilaterale delle condizioni generali di contratto relative alla fornitura di gas naturale/energia elettrica.

La sopra citata lettera di modifica unilaterale, che troverà anche in allegato alla presente, Le è stata inviata prima della pubblicazione del Decreto Aiuti Bis in Gazzetta ufficiale avvenuta in data 10 agosto 2022 e quindi è stata perfezionata entro i termini previsti dalla legge.

Per questo motivo Le confermiamo che procederemo con l'applicazione della nuova offerta ACEA FASTCLICK, avente le condizioni economiche riportate in tabella sottostante, nelle tempistiche indicate nella lettera a Lei pervenuta

9. Particolarmente significativa, a tal proposito, è la replica fornita da Acea, in data 27 settembre 2022, al reclamo inviato da un legale per conto del proprio cliente, in data 22 settembre 2022⁷, nella quale il Professionista, dopo aver fornito un riscontro (in data 1° settembre a una comunicazione di inefficacia della modifica unilaterale inviata dall'avvocato in data 24 agosto) basato sul modello

⁶ Cfr., a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, segnalazioni del 23.09.2022, prot. n. 71945 e successive integrazioni; del 12.10.2022, prot. n. 77037 e successive integrazioni; del 17.10.2022, prot. n. 77943 e successive integrazioni.

⁷ Cfr: segnalazione del 23.09.2022, prot. n. 71945 e successive integrazioni.

appena riportato, ha argomentato ulteriormente la propria posizione in merito al preteso perfezionamento della predetta modifica alla data “di ricezione o presunta ricezione della comunicazione da parte del cliente”, data la natura di quest’ultima di dichiarazione unilaterale recettizia:

“Gentile Avvocato, replichiamo alla Sua comunicazione per chiarirle quanto segue.

Come a Lei noto, l’art. 3, comma 2 del DL Aiuti bis convertito con modificazioni dalla legge 21 settembre 2022, n. 142, stabilisce che sono inefficaci i preavvisi comunicati per le finalità di modifica unilaterale delle condizioni generali di contratto in relazione alla definizione del prezzo prima della data di entrata in vigore del medesimo decreto, salvo che le modifiche contrattuali si siano già perfezionate.

Trattandosi di una dichiarazione unilaterale recettizia, il perfezionamento della modifica contrattuale avviene alla data di ricezione o presunta ricezione della comunicazione da parte del cliente. (enfasi aggiunta). Il Codice di Condotta Commerciale, che non è in contrasto con l’art. 3, comma 2 sopra citato, stabilisce una presunzione relativa di conoscenza per cui, fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall’invio effettuato da parte del venditore.

Nel suo caso, la modifica comunicata in data 19 luglio u.s., è stata a lei recapitata in data 25 luglio u.s., pertanto le modifiche contrattuali si sono perfezionate in pari data e ben prima del 10 agosto u.s. Viceversa la data di decorrenza, ossia la data di efficacia delle nuove condizioni che le abbiamo indicato (nel suo caso, 01/01/2023) non riguarda e non è da confondersi con il perfezionamento delle modifiche contrattuali, già avvenuto, ma rappresenta esclusivamente il termine iniziale di applicazione delle nuove condizioni”.

Peraltro, nel caso di specie, la modifica unilaterale comporta il passaggio dall’offerta “Fastelick” a prezzo fisso, sottoscritta a dicembre 2021, con validità 12 mesi e con proroga automatica, a una nuova offerta, denominata “Acea Prezzo Chiaro”, a prezzo variabile. In calce al contratto sottoscritto dal segnalante, inoltre, è presente la seguente precisazione:

“Luce 100% Green. L’offerta prevede che l’energia elettrica fornita è attestata da "Garanzia d’Origine" ossia dalla certificazione elettronica che attesta l’origine rinnovabile delle fonti utilizzate per la produzione di energia elettrica. Acea Energia si impegna al rispetto della disciplina stabilita dalla delibera ARERA ARG/elt/104/11 e s.m.i.”.

10. Un altro consumatore ha lamentato il passaggio, a seguito di una “Proposta di modifica unilaterale del contratto” pervenuta in data 25 marzo 2022, a partire dai consumi relativi al mese di settembre, dall’offerta luce “Acea Unica” all’offerta “Acea Prezzo Bloccato”, con conseguente aumento del prezzo del Kwh in fattura rilevato dallo stesso da 0,089 € a tariffe oscillanti tra 0,164 e 0,189 €⁸.

11. Successivamente al 14 settembre 2022, Acea ha inviato ad altri clienti [omissis] comunicazioni con le quali, diversamente dalle precedenti missive, indicava le nuove condizioni economiche applicabili a seguito della scadenza -imprecisata- dell’offerta vigente nonché la data di decorrenza delle stesse.

Le missive, che riportavano in epigrafe “*PROPOSTA DI RINNOVO DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE. Offerta XXX per la tua fornitura di gas naturale - Comunicazione delle nuove*

⁸ Cfr. segnalazione del 5.12.2022, prot. n. 95723.

condizioni economiche”, avevano il seguente, generico, contenuto: “ti ricordiamo che le condizioni economiche dell’offerta relative alla tua fornitura gas indicata qui sotto sono in scadenza.

Ti comunichiamo quindi le nuove Condizioni economiche dell’offerta che saranno valide ed efficaci dal giorno XXX e per i successivi XXX mesi.

Restano invariate le Condizioni Generali di Contratto già applicate alla fornitura nella vigenza dell’offerta in scadenza e ad oggi consultabili nel nostro sito XXX.

Ti ricordiamo che, come riportato nelle condizioni generali, puoi recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal presente contratto di fornitura, scegliendo un nuovo fornitore che provvederà ad esercitare il recesso per tuo conto e in tuo nome secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

Se invece vuoi disattivare la fornitura puoi farlo, con un preavviso di un mese, recandoti presso i nostri sportelli oppure con la webform disponibile nell’area riservata XXX sul nostro sito XXX”.

12. ACEA, quindi, nella medesima comunicazione e analogamente alle lettere inviate prima della fine di luglio 2022, ha indicato la facoltà del cliente di recedere senza oneri dal contratto in essere o scegliendo un nuovo fornitore o disattivando la fornitura (Fig. 4).

Fig. 4

Proposta di rinnovo delle condizioni economiche


Roma, 20/10/2022

Offerta Acea Chiara Casa per la tua fornitura di gas naturale - Comunicazione delle nuove condizioni economiche.

ti ricordiamo che le condizioni economiche dell'offerta relative alla tua fornitura gas indicata qui sotto sono in scadenza.

Intestatario fornitura: OMISSIS

PDR: OMISSIS

Indirizzo di fornitura gas: OMISSIS

Ti comunichiamo quindi le nuove Condizioni economiche dell'offerta che saranno valide ed efficaci dal giorno 01/02/2023 e per i successivi 12 mesi.
Restano invariate le Condizioni Generali di Contratto già applicate alla fornitura nella vigenza dell'offerta in scadenza e ad oggi consultabili nel nostro sito [acea.it](http://www.acea.it).

Ti ricordiamo che, come riportato nelle condizioni generali, puoi recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal presente contratto di fornitura, scegliendo un nuovo fornitore che provvederà ad esercitare il recesso per tuo conto e in tuo nome secondo le modalità previste dalla normativa vigente.
Se invece vuoi disattivare la fornitura puoi farlo, con un preavviso di un mese, recandoti presso i nostri sportelli oppure con la web-form disponibile nell'area riservata MyAcea Energia sul nostro sito www.acea.it.

La nuova offerta Acea Chiara Casa ti permetterà di pagare il gas in base all'andamento del mercato all'ingrosso e ti garantirà la massima trasparenza, infatti, in qualsiasi momento potrai verificare il valore dell'indice PSV che ti applichiamo per il gas sul nostro sito www.acea.it.

Ti inviamo con questa comunicazione i documenti economici dell'offerta dove puoi trovare tutti i dettagli della stessa.

La nuova offerta gas è con compensazione delle emissioni di CO2 ottenuta tramite l'acquisto di crediti di carbonio certificati.

Per un confronto in termini di spesa annua personalizzata delle offerte presenti nel mercato libero sulla base del tuo consumo effettivo puoi utilizzare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it.

Se non l'hai ancora fatto, ti invitiamo a iscriverti al nostro programma fedeltà Acea con Te, che ti riserva ogni giorno sorprese e premi per te e la tua famiglia, oltre alla possibilità di partecipare ad eventi esclusivi.
L'iscrizione è semplice e gratuita, ti aspettiamo su www.aceacontate.it

Cordiali saluti,
Acea Energia

13. Dunque, a partire da metà settembre 2022, ovvero dopo l'entrata in vigore del decreto che ha sospeso l'efficacia delle modifiche unilaterali, Acea ha mutato -solo formalmente- l'oggetto delle missive (da "Proposta di modifica unilaterale" a "Proposta di rinnovo delle condizioni economiche") continuando, nella sostanza, a comunicare le modifiche del prezzo della fornitura, riconoscendo alla controparte lo speculare diritto di recesso dal contratto, senza oneri.

14. A conferma del cambiamento, meramente formale, del contenuto delle comunicazioni inviate dal Professionista alla propria clientela, rileva, tra le altre, la denuncia di una consumatrice che ha segnalato di aver ricevuto due missive, relative a due utenze gas a lei intestate e localizzate presso

il medesimo indirizzo, con le quali la stessa Acea comunicava le nuove condizioni economiche dei contratti di fornitura. Tuttavia, nella prima lettera, del 10 agosto 2022, la Società comunicava la “*Proposta di modifica unilaterale*” delle condizioni economiche applicabili ad una delle due offerte, asseritamente in scadenza in data 30 novembre 2022, mentre la seconda lettera, del 16 settembre 2022, recava una “*Proposta di rinnovo delle condizioni economiche*”, contenente la “Comunicazione delle nuove condizioni economiche”, destinate a sostituire, a decorrere dal 1° dicembre 2022, quelle indicate come “in scadenza” imprecisata⁹.

15. A seguito della richiesta di informazioni dell’Autorità del 18 ottobre 2022, Acea ha sostenuto “*Con espresso riferimento alle comunicazioni di modifica unilaterale inviate dopo la data del 25 luglio e sino all’11 agosto*” di essersi “*spontaneamente determinata a non applicare le modifiche indicate nelle suddette comunicazioni intendendone sospesa l’efficacia in ossequio a quanto previsto dall’art. 3 del Decreto Legge 115/2022 (c.d. Decreto Aiuti bis), convertito in Legge 21 settembre 2022, n.142*”. Quindi, la Società ha affermato che, a far data dall’entrata in vigore dell’articolo 3 del DL 115/2022, “*nelle comunicazioni di modifica unilaterale, ha ricordato, conformemente a quanto previsto dalla richiamata disciplina regolatoria, a tutti i clienti destinatari delle modifiche unilaterali la facoltà di esercitare in qualsiasi momento il recesso dal contratto di fornitura, secondo i termini previsti dalle condizioni generali di contratto*”.

16. Anche con riferimento alle comunicazioni relative alle “*Proposte di rinnovo*”, inviate a decorrere da metà settembre 2022, Acea ha ricevuto reclami e comunicazioni di inefficacia, alle quali ha risposto con un nuovo *format* di rigetto basato sull’inapplicabilità dell’articolo 3 del DL 115/2022 ai rinnovi a scadenza, del seguente tenore:

“*Gentile cliente,*

La lettera di rinnovo delle condizioni economiche risulta invece valida ed efficace poiché non rientrando nell’ambito di applicazione del DL Aiuti Bis trattandosi appunto di un rinnovo a scadenza dell’attuale offerta e non di una modifica unilaterale di un’offerta nel corso della sua vigenza.”¹⁰.

17. In proposito, assume particolare rilievo la situazione di un segnalante¹¹ che, avendo ricevuto in data 17 giugno 2022 una “*Proposta di modifica unilaterale di contratto*” in relazione alla fornitura di energia elettrica e in data 17 ottobre 2022 una “*Proposta di rinnovo delle condizioni economiche*” della fornitura di gas naturale, ha ricevuto, in risposta ai due reclami inviati, due rigetti modellati ciascuno sul *format* relativo alla tipologia di proposta ricevuta (e, quindi, rispettivamente giustificati con l’avvenuto perfezionamento della modifica e con l’inapplicabilità della disposizione del DL 115/2022 ai rinnovi a scadenza).

III. VALUTAZIONI

18. Quanto al *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere *prima facie* sussistenti le condotte contestate al professionista, poste in essere in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in ragione dei profili di ingannevolezza e di aggressività che appaiono

⁹ Cfr. segnalazione del 20.10.2022. prot. n. 79684. Analoga situazione è riferita nella segnalazione del 17.11.2022. prot. n. 90833, con riferimento alle forniture di energia elettrica e gas.

¹⁰ Cfr. ad es. segnalazione del 30.11.2022. prot. n. 94515, alla quale è allegata una risposta, conforme allo *standard* indicato, fornita da Acea in data 29 novembre 2022.

¹¹ Cfr. segnalazione dell’8.11.2022. prot. n. 86139.

connotare la condotta del Professionista, consistente nel comunicare alla propria clientela, a far data dal maggio 2022, la “*Proposta di modifica unilaterale*” delle condizioni economiche applicabili al contratto di fornitura e, a partire da metà settembre 2022, la “*Proposta di rinnovo delle condizioni economiche*”, a seguito di scadenza dell’offerta.

19. Le lettere di preavviso indirizzate agli utenti fino a fine luglio 2022 qualificano espressamente le nuove condizioni economiche di fornitura come frutto di modifiche unilaterali, che si sarebbero perfezionate nel momento stesso della conoscenza da parte del consumatore, secondo quanto emerso dai riscontri ai reclami forniti da Acea.

A tale riguardo si rileva, in primo luogo, che la norma di cui al citato art. 3, di carattere eccezionale e derogatorio in ragione della situazione eccezionale in essere, prevede espressamente l’inefficacia di tutti gli avvisi e delle modifiche delle condizioni economiche già comunicati dalle imprese, salvo che ne sia prevista la decorrenza in data antecedente al 10 agosto 2022, momento dell’entrata in vigore del citato Decreto Legge.

Il “*perfezionamento*” delle modifiche unilaterali del prezzo di fornitura non può invece essere ricondotto, come sostenuto dal Professionista, al mero invio/ricezione della comunicazione di preavviso, quindi a valere per tutte le comunicazioni che sono state inviate prima della entrata in vigore della disposizione normativa, sia per espresso contrasto con il citato disposto normativo sia in ragione della natura pattizia e non unilaterale del contratto di fornitura di energia e gas e di ogni clausola che lo compone, la cui valenza deve infatti essere ricondotta non solo all’invio di una proposta di modifica ma anche alla sua espressa o tacita accettazione da parte del consumatore, secondo i termini minimi previsti dalla regolazione, proprio al fine di non compromettere la sua libertà di scelta e di fornitura di un servizio essenziale come l’energia e il gas.

20. La precisazione secondo la quale la Società, in risposta alla richiesta di informazioni dell’Autorità, si sarebbe *spontaneamente determinata a non applicare le modifiche indicate nelle suddette comunicazioni intendendone sospesa l’efficacia* - peraltro limitatamente a quelle inviate tra il 25 luglio e l’11 agosto 2022¹² - non risulta comprovata da alcuna comunicazione di sospensione o revoca inviata agli stessi destinatari delle proposte di modifica unilaterale delle condizioni economiche. Per contro, stante quanto denunciato dai consumatori, risulta che, almeno fino alla metà di ottobre 2022, la Società continuasse a rigettare i reclami sulla base dell’asserito perfezionamento delle comunicazioni medesime. Si evidenzia, inoltre, che, almeno in un caso, le nuove condizioni economiche sarebbero state applicate ai consumi fatturati nel mese di ottobre 2022.

21. Con riguardo alle comunicazioni inviate a partire dalla metà di settembre 2022, relative al rinnovo delle condizioni economiche a seguito della asserita scadenza dell’offerta, si rileva come la Società ometta di indicare proprio la data di tale scadenza, inizialmente prevista o rinnovata nel corso del rapporto contrattuale. Infatti, Acea si limita a rappresentare che le modifiche delle condizioni economiche sarebbero giustificate dalla scadenza -imprecisata- dell’offerta.

22. Sostanzialmente, dunque, le modifiche delle condizioni economiche preannunciate sia prima sia dopo l’agosto 2022, appaiono configurare l’esercizio dello *ius variandi*, idoneo ad incidere su un elemento essenziale del rapporto di fornitura, in quanto la presunta scadenza delle offerte appare artificiosamente prospettata da Acea alla propria clientela, al solo scopo di aggirare l’inibizione

¹² Il cui numero non sembra essere stato quantificato nelle informazioni fornite dal Professionista.

relativa alle modifiche unilaterali del prezzo dell'energia elettrica e del gas introdotta dal legislatore con l'art. 3 del D.L. 115/2022.

23. La condotta del Professionista sopra descritta, volta ad applicare le modifiche unilaterali delle condizioni economiche nel periodo considerato, oltre a contravvenire alla citata norma di rango primario, appare, dunque, idonea a configurare una possibile violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto caratterizzata da profili di ingannevolezza e ommissività e non rispondente ai canoni di diligenza richiesti a un primario operatore del settore come Acea.

24. La condotta risulta altresì caratterizzata da particolare gravità in quanto, oltre che palesemente mirata a eludere e vanificare un intervento normativo specificamente concepito per tutelare i consumatori dal rischio di considerevoli esborsi economici a seguito del verificarsi di circostanze eccezionali, è connotata da spiccati profili di aggressività, essendo idonea ad opporre ostacoli onerosi e sproporzionati all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, alla luce della normativa e della regolazione vigente.

25. Infatti, a fronte della disposizione di cui all'art. 3 del Decreto Legge citato, che sospende fino al 30 aprile 2023 ogni eventuale modifica contrattuale volta a definire il prezzo di fornitura di energia elettrica e gas, la Società appare aggirare tale divieto, sottraendo ai consumatori la protezione temporanea dalle oscillazioni di mercato offerta dalla norma attraverso dapprima attraverso la mancata sospensione delle modifiche unilaterali già comunicate prima del 10 agosto 2022, poi mutando la denominazione delle comunicazioni che fino alla sopra indicata data Acea pacificamente presentava come modifica unilaterale del contratto di fornitura.

26. Si osserva, al riguardo, che il divieto di modifiche unilaterali delle condizioni economiche, di cui al citato art. 3, *“si riferisce chiaramente ad ogni clausola contrattuale che permette la variazione del prezzo da parte del professionista nel corso del rapporto, in qualsiasi modo essa venga denominata o presentata nelle condizioni generali del contratto di fornitura”*.

Per contro, inviando la comunicazione relativa al rinnovo delle condizioni economiche a seguito della presunta scadenza dei contratti in essere, in sostituzione/aggiornamento delle precedenti comunicazioni di modifica unilaterale delle condizioni di fornitura, il Professionista determina il nuovo prezzo di fornitura, peraltro anche modificando la tipologia di offerta da prezzo fisso a variabile. Ciò appare configurare, a tutti gli effetti, una condotta ascrivibile ad una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, che si pone in contrasto con il divieto di cui al menzionato art. 3.

27. Attraverso la condotta descritta, i consumatori sono stati -o saranno- posti nella condizione di dover accettare le nuove condizioni economiche di carattere peggiorativo senza poter beneficiare della protezione della norma speciale ovvero sono stati -o saranno- costretti a scegliere, in alternativa, una nuova offerta, generalmente gravosa economicamente e probabilmente ancor più svantaggiosa di quella precedentemente in essere, in ragione del contesto di mercato assolutamente eccezionale, in cui lo stesso legislatore ha ritenuto di intervenire con una disciplina di carattere derogatorio alla libertà contrattuale, seppure in via transitoria.

Peraltro assume specifica rilevanza anche la durata di talune offerte commerciali, pari a 36 mesi, volte quindi ad applicare i prezzi elevati di questa eccezionale situazione per un periodo significativamente e spropositatamente lungo.

28. In questo contesto, la condotta in esame appare presentare profili di aggressività, in possibile violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in ragione dell'indebito condizionamento

esercitato dal Professionista sui consumatori, inducendoli ad accettare l'incremento del prezzo delle forniture e ostacolando l'esercizio dei diritti loro attribuiti dalla disposizione sopra richiamata, costituente disciplina primaria di carattere eccezionale.

29. Sotto il profilo del *periculum in mora*, si rileva l'indifferibilità dell'intervento poiché la condotta sopra descritta è in atto ed è caratterizzata da un elevato grado di offensività, in quanto deve ritenersi idonea ad indurre in errore, nelle more del procedimento, tutti i destinatari delle comunicazioni sopra descritte in merito alla pretesa inapplicabilità dell'art. 3 del DL 115/2022, nonché a ostacolarne ingiustamente l'esercizio dei diritti previsti da tale norma fino alla scadenza del 30 aprile 2023, arrecando agli stessi considerevoli danni economici, a seguito dell'applicazione di condizioni economiche fortemente peggiorative (pari anche a 4 o 5 volte quelle previste dall'offerta corrente). A tal proposito, si evidenzia come Acea abbia quantificato in [omissis] i punti di prelievo ai quali le nuove condizioni trovavano applicazione a fine ottobre 2022 e come un elevato numero di *proposte di modifica unilaterale o di rinnovo* delle condizioni (pari ad oltre [omissis]) sia destinato a tradursi progressivamente, in tempi brevi, in un esorbitante aumento tariffario e in un immediato e notevole pregiudizio economico per numerosi consumatori.

CONSIDERATO, alla luce delle suesposte considerazioni, che sussistono le esigenze di estrema gravità, urgenza e indifferibilità del provvedimento cautelare dell'Autorità ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, consistenti:

- i) nell'attualità delle condotte contestate;
- ii) nel coinvolgimento di un elevato numero dei clienti del Professionista, in ragione dell'invio delle comunicazioni sopra descritte ad un amplissimo numero di consumatori;
- iii) nello sfruttamento dell'asimmetria informativa e della disparità di forza contrattuale tra Professionista e consumatore.

RITENUTO, pertanto, che, dall'esame degli atti del procedimento, emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolari esigenze di indifferibilità al fine di impedire che la condotta commerciale sopra descritta, consistente nell'indebita preclusione dell'esercizio dei diritti previsti dall'art. 3 del D.L. 115/2022, con modalità ingannevoli e aggressive, continui ad essere posta in essere nelle more dello svolgimento del procedimento di merito;

RITENUTO, dunque, che sussistano i presupposti per l'adozione di misure cautelari provvisorie ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nei confronti del professionista;

DISPONE

a) che la società Acea Energia S.p.A. sospenda provvisoriamente l'applicazione delle nuove condizioni economiche indicate nelle comunicazioni di proposta di modifica unilaterale del contratto inviate prima del 10 agosto o nelle comunicazioni di proposta di rinnovo delle condizioni economiche inviate dopo il 10 agosto, confermando fino al 30 aprile 2023 le condizioni di fornitura precedentemente applicate, comunicando individualmente ai consumatori interessati dalle predette comunicazioni, e con la medesima forma, l'applicazione delle precedenti condizioni di fornitura,

ovvero, nel caso in cui i termini di perfezionamento delle nuove comunicazioni non siano ancora scaduti, l'inefficacia delle modifiche proposte;

b) comunichi individualmente e con la medesima forma ai consumatori che hanno esercitato il diritto di recesso a seguito della comunicazione di proposta di modifica unilaterale inviata prima del 10 agosto o di rinnovo delle condizioni economiche inviata successivamente a tale data, la possibilità di ritornare in fornitura alle precedenti condizioni economiche;

c) che la società Acea Energia S.p.A. comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 5 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le iniziative assunte in ottemperanza a quanto disposto sub a) e b);

d) che la parte interessata possa, entro 7 giorni dalla notifica del presente provvedimento, presentare memorie scritte e documenti, ai fini della conferma delle sopraindicate misure.

Ai sensi dell'articolo 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 comunicato 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 per il 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 comunicazione 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 comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

PS12459 - HERA COMM-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

Provvedimento n. 30398

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 dicembre 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, n. 25411;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS12459 del 12 dicembre 2022 volto a verificare l’esistenza di violazioni degli articoli 20, 21, 22 24 e 25 del Codice del Consumo da parte della società Hera Comm S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. La società Hera Comm S.p.A. (di seguito “Hera”, la Società o il “Professionista”) attiva nella fornitura di servizi di energia elettrica e gas sul mercato libero, in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo.
2. L’associazione di consumatori Federconsumatori Emilia Romagna, in qualità di segnalante.

II. IL FATTO

3. Sulla base delle informazioni acquisite, ai fini dell’applicazione del Codice del Consumo, il professionista, nell’ambito dell’attività di vendita di energia elettrica e gas, promuove diverse offerte commerciali le cui condizioni economiche di fornitura, generalmente quelle a prezzo fisso, risultano avere una durata determinata, prevedendosi poi spesso una loro tacita proroga di 6 mesi in 6 mesi, salvo diversa comunicazione al cliente in forma scritta¹.
4. Sulla base delle numerose segnalazioni di consumatori e microimprese² che hanno aderito alle predette offerte commerciali, risulta che, a far data da maggio 2022, i clienti titolari di contratti a prezzo fisso hanno ricevuto una comunicazione da parte della società Hera recante nell’oggetto la

¹ Cfr. gli allegati 4 alla risposta di Hera del 31 ottobre 2022 prot. 0083251.

² Si tratta di oltre 100 segnalazioni pervenute a partire da ottobre 2022.

dicitura: “proposta di modifica unilaterale del contratto di fornitura di energia elettrica” (enfasi aggiunta)³.

Con tali comunicazioni Hera informava i clienti che *la validità delle condizioni economiche erano in scadenza* e che a partire da una certa data (e.g. 1° settembre 2023), come previsto dal contratto, sarebbero state applicate nuove condizioni economiche in sostituzione delle precedenti. Nella comunicazione Hera informava il cliente dell’incremento del prezzo di fornitura e rammentava che nelle condizioni generali di contratto si sarebbero potuti trovare tutti i dettagli sulle modalità di recesso⁴ (Fig. 1).

³ Cfr. *inter alia* segnalazioni prot. 0083406 del 31 ottobre 2022, prot. 0079175 del 19/10/2022; prot. 0079171 del 19/10/2022; prot. 0079986 del 20/10/2022; prot. 0079621 del 20/10/2022.

⁴ Cfr. allegato 1 – invii maggio – alla risposta di Hera del 31 ottobre 2022 prot. 0083251.

Fig. 1

Imola, GG/MM/AAAA

Oggetto: proposta di modifica unilaterale del contratto di fornitura di energia elettrica.

Gentile Cliente,

come previsto dal suo contratto di fornitura Energia Elettrica (riferimenti in calce), le ricordiamo che l'attuale offerta è prossima alla scadenza e la informiamo che dal 01/09/2022 le verranno applicate le condizioni economiche dettagliate in Allegato che prevedono un prezzo a copertura della componente energia, che seguirà l'andamento del Prezzo Unico Nazionale (PUN).

Abbiamo inoltre il piacere di informarla che, a seguito dell'impegno della nostra Società per la sostenibilità ambientale, **l'energia fornita sarà 100% GREEN**, quindi prodotta esclusivamente da fonti rinnovabili e garantita da certificati "GO" (Garanzie di Origine) per tutta la durata della fornitura.

Nel rispetto del Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e gas, definito dall'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), Le ricordiamo che qualora non intendesse accettare la presente proposta, ha facoltà di scegliere una nostra nuova offerta oppure di recedere dal contratto di fornitura in essere in qualsiasi momento e senza oneri, con preavviso di un mese, decorrente a partire dal primo giorno del mese successivo a quello in cui Hera Comm riceverà la comunicazione di recesso da parte del fornitore da lei prescelto.

L'applicazione delle condizioni economiche previste in Allegato le saranno applicate senza la necessità di alcuna formalità ulteriore da parte Sua.

Per qualunque chiarimento o ulteriore informazione, Le ricordiamo che è a sua disposizione il nostro Servizio Clienti dedicato raggiungibile al numero **800.087.593** (numero gratuito anche per le chiamate da cellulare), attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 22:00 ed il sabato dalle 8:00 alle 18:00.

Distinti saluti

Hera Comm S.p.A.

5. In data 10 agosto 2022 è entrato in vigore l'art. 3 del Decreto-Legge 9 agosto 2022 n. 115 (c.d. DL n. 115/2022), convertito in Legge n. 142 del 21 settembre 2022, ai sensi del quale: "1. *Fino al 30 aprile 2023 è sospesa l'efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all'impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo ancorché sia contrattualmente riconosciuto il diritto di recesso alla controparte.* 2. *Fino alla medesima data di cui al comma 1 sono inefficaci i preavvisi comunicati per le suddette finalità prima della data di entrata in vigore del presente decreto, salvo che le modifiche contrattuali si siano già perfezionate*".

6. A seguito dell’emanazione del menzionato art. 3 DL n. 115/2022, Hera, come risulta dalle segnalazioni ricevute⁵, non ha revocato le citate precedenti comunicazioni le cui modifiche non si erano ancora perfezionate.
7. In merito a tali comunicazioni, i consumatori hanno quindi segnalato che esse non rispetterebbero il divieto di modifica delle condizioni economiche così come disposto dall’art. 3 del D.L. n. 115/2022⁶.
8. Al riguardo il Professionista era solito replicare che *“le ipotesi in questione non rientrano nell’ambito di applicazione dell’art. 3 del Decreto Legge 9 agosto 2022, n. 115, [...] che ha sospeso fino al prossimo 30 aprile 2023 l’efficacia esclusivamente delle clausole contrattuali che consentono al fornitore di modificare unilateralmente le condizioni economiche durante la loro vigenza, ovvero non ancora giunte alla loro naturale scadenza”*⁷.
9. Sul punto il Professionista, nella sua risposta alla richiesta di informazioni dell’Autorità del 3 novembre 2022, ha confermato di avere inviato alla propria clientela le predette comunicazioni recanti in oggetto la dicitura *“proposta di modifica unilaterale del contratto di fornitura”*, e che queste ultime sono sempre state inviate a fronte della scadenza delle precedenti condizioni di fornitura con le modalità e i tempi previsti dal contratto sottoscritto dal singolo cliente. Ciò anche se, nella sostanza, non si trattava di una modifica unilaterale in quanto – come già affermato dal Professionista – non veniva comunicata una variazione delle condizioni economiche *“in corso di validità”*, bensì il rinnovo delle condizioni economiche alla relativa scadenza contrattuale. Hera ha affermato quindi che è per questo motivo che è possibile rinvenire tale dicitura sulle comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche in scadenza, inviate fino al mese di luglio 2022 (cfr. figura 1 sopra).
10. Successivamente all’entrata in vigore del DL n. 115/2022 Hera ha riferito di aver continuato ad inviare alla propria clientela le comunicazioni di aggiornamento delle condizioni economiche a seguito di scadenza dell’offerta utilizzando un diverso *format*⁸.
11. In particolare, la comunicazione aveva come oggetto: *“proposta di rinnovo delle condizioni economiche del contratto di fornitura di energia elettrica in scadenza”*.
Con tali comunicazioni Hera ha informato i clienti che la validità delle condizioni economiche erano in scadenza e che a partire da una certa data (e.g. 1° gennaio 2023), secondo quanto previsto dal contratto, sarebbero state applicate nuove condizioni economiche in sostituzione delle precedenti. Nella comunicazione⁹ Hera informava il cliente dell’aumento del prezzo di fornitura e rammentava che nelle Condizioni Generali di Contratto si sarebbero potuti trovare tutti i dettagli sulle modalità di recesso. (Fig. 2).

⁵ Cfr. *inter alia* segnalazione del 23 novembre 2022, prot. 0092449; segnalazione del 19 ottobre 2022, prot. 0079171; segnalazione del 20 ottobre 2022, prot. 007962.

⁶ Cfr. *inter alia* segnalazione del 23 novembre 2022, prot. 0092449; segnalazione del 19 ottobre 2022, prot. 0079171; segnalazione del 20 ottobre 2022, prot. 007961.

⁷ Cfr. *inter alia* segnalazione del 19 ottobre 2022, prot. 0079171.

⁸ Cfr. *inter alia* segnalazione del 30 novembre 2022, prot. 0094464; segnalazione del 28 novembre 2022, prot. 0093984.

⁹ Cfr. allegato 1 – invii settembre – alla risposta di Hera del 31 ottobre 2022 prot. 0083251.

Fig. 2

Imola, GG/MM/AAAA

Oggetto: proposta di rinnovo delle condizioni economiche del contratto di fornitura di energia elettrica in scadenza il 31/12/2022.

Gentile Cliente,

come previsto dal suo contratto di fornitura energia elettrica (riferimenti in calce), la informiamo che dal 01/01/2023 le verranno applicate le condizioni dettagliate in Allegato che consistono nell'aggiornamento delle condizioni economiche che concorrono alla definizione del "Prezzo al giorno".

Abbiamo inoltre il piacere di informarla che, a seguito dell'impegno della nostra Società per la sostenibilità ambientale, **l'energia fornita sarà 100% GREEN**, quindi prodotta esclusivamente da fonti rinnovabili e garantita da certificati "GO" (Garanzie di Origine) per tutta la durata della fornitura.

L'applicazione delle condizioni economiche previste in Allegato le saranno applicate senza la necessità di alcuna formalità ulteriore da parte sua.

Le ricordiamo che qualora non intendesse accettare la presente proposta, ha facoltà di scegliere una nostra nuova offerta oppure di recedere dal contratto di fornitura in essere in qualsiasi momento e senza oneri. A tale fine la richiesta di switching dovrà essere inoltrata dal nuovo fornitore al Sistema Informativo Integrato (SII) entro il decimo giorno del mese precedente l'avvio della fornitura.

Per qualunque chiarimento o ulteriore informazione, Le ricordiamo che è a sua disposizione il nostro Servizio Clienti dedicato raggiungibile al numero **800.087.593** (numero gratuito anche per le chiamate da cellulare), attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 22:00 ed il sabato dalle 8:00 alle 18:00.

Per un confronto in termini di spesa annua personalizzata delle offerte presenti nel mercato libero sulla base del suo consumo effettivo può utilizzare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it.

12. Anche in merito a tali comunicazioni, alcuni consumatori hanno segnalato che esse non rispetterebbero il divieto di modifica delle condizioni economiche così come disposto dall'art. 3 del DL n. 115/2022 convertito in legge n. 142 del 21/09/2022¹⁰.

13. In questi casi il Professionista era solito replicare che *“le ipotesi di rinnovo delle condizioni economiche giunte a scadenza – come nel Suo caso – non rientrano nell’ambito di applicazione dell’art. 3 del Decreto-Legge 9 agosto 2022, n. 115, recante “Misure urgenti in materia di energia, emergenza idrica, politiche sociali e industriali”, che ha sospeso, fino a prossimo 30 aprile 2023, l’efficacia esclusivamente delle clausole contrattuali che consentono al fornitore di modificare*

¹⁰ Cfr. inter alia segnalazione del 05 dicembre 2022, prot. 0095748; prot. 0091001 del 17/ novembre 2022; prot. 0089011 del 15 novembre 2022; prot. 0093886 del 28 novembre 2022; prot. 0094433 del 30 novembre 2022.

*unilateralmente le condizioni economiche durante la loro vigenza, ovvero non ancora giunte alla loro naturale scadenza*¹¹.

14. Altri consumatori hanno anche segnalato di avere subito degli aumenti delle condizioni economiche di fornitura senza mai avere ricevuto dei preavvisi al riguardo¹².

15. Il Professionista nella sua risposta alla richiesta di informazioni dell’Autorità del 3 novembre 2022 ha affermato che: *“nel caso di condizioni economiche con validità (i.e. durata) contrattualmente prestabilita, ha previsto un meccanismo di rinnovo che prevede di comunicare al cliente le nuove condizioni economiche (da applicare alla scadenza delle precedenti) utilizzando, convenzionalmente, le medesime modalità e termini di preavviso di cui all’art. 13.1 del Codice di Condotta Commerciale [comunicazione separata e non in bolletta; preavviso di tre mesi decorrenti dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del cliente: il cliente è libero di decidere di proseguire la fornitura alle nuove condizioni economiche di rinnovo oppure se non intende proseguire nella fornitura alla scadenza delle condizioni economiche può sottoscrivere un contratto con un altro operatore (switching)]”*.

16. Secondo quanto affermato dal Professionista il totale complessivo di tali comunicazioni inviato alla propria clientela risulta pari a [omissis]*.

III. VALUTAZIONI

17. Quanto al *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere *prima facie* sussistenti le condotte contestate al professionista, poste in essere in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in ragione dei profili di ingannevolezza e di aggressività che appaiono connotare la condotta del Professionista, consistente nel comunicare alla propria clientela, a partire dal mese di maggio 2022, la *“Proposta di modifica unilaterale”* del contratto di fornitura e, a partire dalla metà del mese di settembre 2022, la *“Proposta di rinnovo delle condizioni economiche”* del contratto di fornitura in scadenza.

18. Il contenuto di tali comunicazioni inviate ai clienti risulta contraddittorio, generico e fuorviante, non riportando in primo luogo sempre e correttamente la data di effettiva scadenza dell’offerta, anche a fronte di contratti risalenti nel tempo.

19. Il comportamento della società Hera appare ingannevole nella misura in cui, relativamente alle comunicazioni inviate prima dell’entrata in vigore del DL n. 115/2022, il richiamo *a posteriori* alla scadenza delle offerte vigenti ha lo scopo di rinnegare la natura delle precedenti comunicazioni, che nell’oggetto recavano la dicitura di modifica unilaterale. Ciò al fine di qualificare le stesse come rinnovi a scadenza ed eludere la sospensione anche retroattiva delle modifiche unilaterali, ove non perfezionatesi.

20. Appare dunque in contrasto con tale disposizione normativa la proposizione di una nuova offerta di energia elettrica e/o gas a condizioni economiche peggiorative laddove, già in passato, il

¹¹ Cfr. inter alia segnalazione prot. 0094433 del 30 novembre 2022.

¹² Cfr. inter alia segnalazione prot. 0080553 del 21/10/2022; prot. 0080255 del 21/10/2022; prot. 0080127 del 20/10/2022; prot. 0091739 del 21 novembre 2022;

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

Professionista aveva rinnovato in modo automatico le condizioni economiche ivi previste, anche in assenza di comunicazioni concernenti il nuovo periodo di validità delle stesse.

21. Quanto alle comunicazioni inviate dopo il 10 agosto 2022, si rileva un ulteriore profilo di scorrettezza insito nella condotta del Professionista che, secondo quanto riportato nelle segnalazioni, non avrebbe sempre inviato un preavviso in merito a tali modifiche delle condizioni economiche.

22. La condotta del professionista sopra descritta, volta ad applicare le modifiche unilaterali delle condizioni economiche nel periodo considerato, oltre a contravvenire alla norma di legge citata, appare pertanto, nel suo complesso, configurare una possibile condotta in contrasto con gli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto caratterizzata da profili di ingannevolezza e ommissività e non rispondente ai canoni di diligenza richiesti a un primario operatore del settore come Hera.

23. La condotta risulta altresì caratterizzata da particolare gravità in quanto, oltre che palesemente mirata a eludere e vanificare un intervento normativo specificamente concepito per tutelare i consumatori dal rischio di considerevoli esborsi economici a seguito del verificarsi di circostanze eccezionali, è connotata da spiccati profili di aggressività, essendo idonea ad opporre ostacoli onerosi e sproporzionati all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, alla luce della normativa e della regolazione vigente.

24. Infatti, a fronte della richiamata disposizione di cui all'art. 3 del Decreto-Legge citato, la società Hera appare aggirare tale divieto, con le modalità sopra indicate, sottraendo ai consumatori la protezione temporanea dalle oscillazioni di mercato offerta dalla norma, attraverso dapprima la mancata sospensione delle modifiche unilaterali già comunicate prima del 10 agosto 2022, quindi modificando la denominazione delle sue comunicazioni che fino alla sopra indicata data la medesima pacificamente presentava come modifica unilaterale del contratto di fornitura.

25. Orbene, il divieto di modifiche unilaterali delle condizioni economiche, di cui al citato art. 3, si riferisce chiaramente ad ogni clausola contrattuale che permette la variazione del prezzo da parte del professionista nel corso del rapporto, in qualsiasi modo essa venga denominata o presentata nelle condizioni generali del contratto di fornitura. Pertanto, l'invio delle citate comunicazioni da parte di Hera appare configurare, a tutti gli effetti, una condotta ascrivibile ad una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, che si pone in contrasto con il divieto di cui al più volte menzionato art. 3. Ciò a maggior ragione trattandosi di contratti che non prevedono un regime di automatica evoluzione delle condizioni economiche di fornitura e per i quali i parametri di riferimento delle condizioni economiche possono essere significativamente mutati, passando per esempio da contratti a prezzo fisso a contratti a prezzo variabile.

26. Attraverso la condotta descritta, i consumatori sono stati - o saranno - posti nella condizione di dover accettare le nuove condizioni economiche di carattere peggiorativo senza poter beneficiare della protezione della norma speciale, ovvero sono stati - o saranno - costretti a scegliere, in alternativa, una nuova offerta, generalmente più gravosa economicamente e probabilmente ancor più svantaggiosa, in ragione del contesto di mercato assolutamente eccezionale in cui lo stesso legislatore ha ritenuto di intervenire con una disciplina di carattere derogatorio alla libertà contrattuale, seppure in via transitoria.

27. In questo contesto, la condotta in esame appare presentare profili di aggressività, in possibile violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in ragione dell'indebito condizionamento esercitato dal Professionista sul consumatore, inducendolo con comunicazioni dal contenuto chiaramente fuorviante ad accettare le nuove condizioni economiche di fornitura – peggiorative – a

causa dell'aumento straordinario e imprevedibile dei prezzi di energia elettrica e gas, ostacolando i diritti dei consumatori basati sulle disposizioni sopra richiamate, di cui alla disciplina primaria di carattere eccezionale.

28. Sotto il profilo del *periculum in mora*, si rileva quindi l'indifferibilità dell'intervento poiché la condotta sopra descritta è in atto ed è caratterizzata da un elevato grado di offensività, in quanto deve ritenersi idonea ad indurre in errore, nelle more del procedimento, tutti i destinatari delle comunicazioni sopra descritte in merito alla pretesa inapplicabilità dell'art. 3 del DL 115/2022, nonché a ostacolarne ingiustamente l'esercizio dei diritti previsti da tale norma fino alla scadenza del 30 aprile 2023, arrecando agli stessi considerevoli danni economici a seguito dell'applicazione di condizioni economiche fortemente peggiorative (in molti casi pari anche a 4 o 5 volte quelle previste dall'offerta corrente). A tal proposito, si evidenzia come Hera abbia quantificato in *[omissis]* il numero di soggetti destinatari delle suddette comunicazioni di proposta di rinnovo delle condizioni economiche, per i quali questo potrebbe quindi essere destinato a tradursi progressivamente, in tempi brevi, in un esorbitante aumento tariffario e in un immediato e notevole pregiudizio economico.

CONSIDERATO, alla luce delle suesposte considerazioni, che sussistono le esigenze di estrema gravità, urgenza e indifferibilità del provvedimento cautelare dell'Autorità ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento consistenti:

- i) nell'attualità delle condotte contestate;
- ii) nel coinvolgimento di un elevato numero di utenti del Professionista, in ragione dell'indiscriminato invio delle comunicazioni sopra descritte;
- iii) nello sfruttamento dell'asimmetria informativa e della disparità di forza contrattuale tra Professionista e consumatore.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolari esigenze di indifferibilità al fine di impedire che la condotta commerciale sopra descritta, consistente nell'indebita preclusione dell'esercizio dei diritti previsti dall'art. 3 del D.L. 115/2022, con modalità ingannevoli e aggressive, continui ad essere posta in essere nelle more dello svolgimento del procedimento di merito;

RITENUTO, dunque, che sussistano i presupposti per l'adozione di misure cautelari provvisorie ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo nei confronti del professionista;

DISPONE

a) che la società Hera Comm S.p.A. sospenda provvisoriamente l'applicazione delle nuove condizioni economiche indicate nelle comunicazioni di sostanziale proposta di modifica unilaterale del contratto inviate prima del 10 agosto o nelle comunicazioni di proposta di rinnovo delle condizioni economiche inviate dopo il 10 agosto, confermando fino al 30 aprile 2023 le condizioni di fornitura precedentemente applicate, comunicando individualmente ai consumatori interessati dalle predette comunicazioni, e con la medesima forma, l'applicazione delle precedenti condizioni di fornitura, ovvero, nel caso in cui i termini di perfezionamento delle nuove comunicazioni non siano ancora scaduti, l'inefficacia delle modifiche proposte;

b) che la società Hera Comm S.p.A. comunichi individualmente e con la medesima forma ai consumatori che hanno esercitato il diritto di recesso a seguito della comunicazione di sostanziale proposta di modifica unilaterale inviata prima del 10 agosto o di rinnovo delle condizioni economiche inviata successivamente a tale data, la possibilità di ritornare in fornitura alle precedenti condizioni economiche;

c) che la società Hera Comm S.p.A. comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 5 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le iniziative assunte in ottemperanza a quanto disposto sub a) e b);

d) che la parte interessata possa, entro 7 giorni dalla notifica del presente provvedimento, presentare memorie scritte e documenti, ai fini della conferma delle sopraindicate misure.

Ai sensi dell'articolo 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 comunicato 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 per il 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 comunicazione 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 comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS12460 - ENI PLENITUDE-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

Provvedimento n. 30399

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 dicembre 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, n. 25411;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS12460 del 12 dicembre 2022 volto a verificare l'esistenza di violazioni degli articoli 20, 21, 22 24 e 25 del Codice del Consumo da parte della società Eni Plenitude S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. La società Eni Plenitude S.p.A. (di seguito “Eni”, la Società o il “Professionista”) attiva nella fornitura di servizi di energia elettrica e gas sul mercato libero, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. *b*), del Codice del Consumo.
2. Le Associazioni di Consumatori: Movimento Consumatori (sezione di Molfetta), Lega Consumatori Treviso, Movimento Consumatori (sezione di Torino).

II. IL FATTO

3. Secondo informazioni acquisite d'ufficio, ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, il professionista nell'ambito dell'attività di vendita di energia elettrica e gas, promuove diverse offerte commerciali le cui condizioni economiche di fornitura, generalmente quelle a prezzo fisso, risultano avere una durata determinata (generalmente 12/24/36 mesi), salva la facoltà del professionista, di cui all'art. 11 delle Condizioni generali di Contratto, di variare unilateralmente le stesse per giustificato motivo, secondo le modalità previste dalla regolazione di settore¹.
4. Sulla base delle segnalazioni dei consumatori e delle microimprese che hanno aderito alle predette offerte commerciali², risulta che, a partire dal mese di maggio 2022, i clienti titolari di contratti a prezzo fisso, hanno ricevuto una comunicazione da parte della società Eni recante nell'oggetto la dicitura: *“Come cambia il tuo contratto n. xxx dal xxx”*.

¹ Cfr. art. 13 Codice di condotta commerciale ARERA, deliberazione 27 ottobre 2020 426/2020/R/COM.

² Oltre 150 segnalazioni a partire da ottobre 2022.

Con tali comunicazioni Eni informava i clienti che la validità delle condizioni economiche erano in scadenza e che a partire da una certa data (e.g. 1° settembre 2023), come previsto dal contratto, sarebbero state applicate nuove condizioni economiche in sostituzione delle precedenti (enfasi aggiunta). Nella comunicazione Eni informava il cliente di quanto sarebbe aumentata la spesa annua a seguito delle nuove condizioni di fornitura e rammentava che nelle Condizioni Generali di Contratto si sarebbero potuti trovare tutti i dettagli sulle modalità di recesso³ (Fig. 1).

Fig. 1



5. In data 10 agosto 2022 è entrato in vigore l'art. 3 del Decreto Legge 9 agosto 2022 n. 115, convertito in Legge n. 142 del 21 settembre 2022 (cd. Decreto Aiuti bis), ai sensi del quale: "1. *Fino al 30 aprile 2023 è sospesa l'efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all'impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo ancorché sia contrattualmente riconosciuto il diritto di recesso alla controparte.* 2. *Fino alla medesima data di cui al comma 1 sono inefficaci i*

³ Cfr. segnalazione del 20 ottobre 2022 prot. 79822.

preavvisi comunicati per le suddette finalità prima della data di entrata in vigore del presente decreto, salvo che le modifiche contrattuali si siano già perfezionate”.

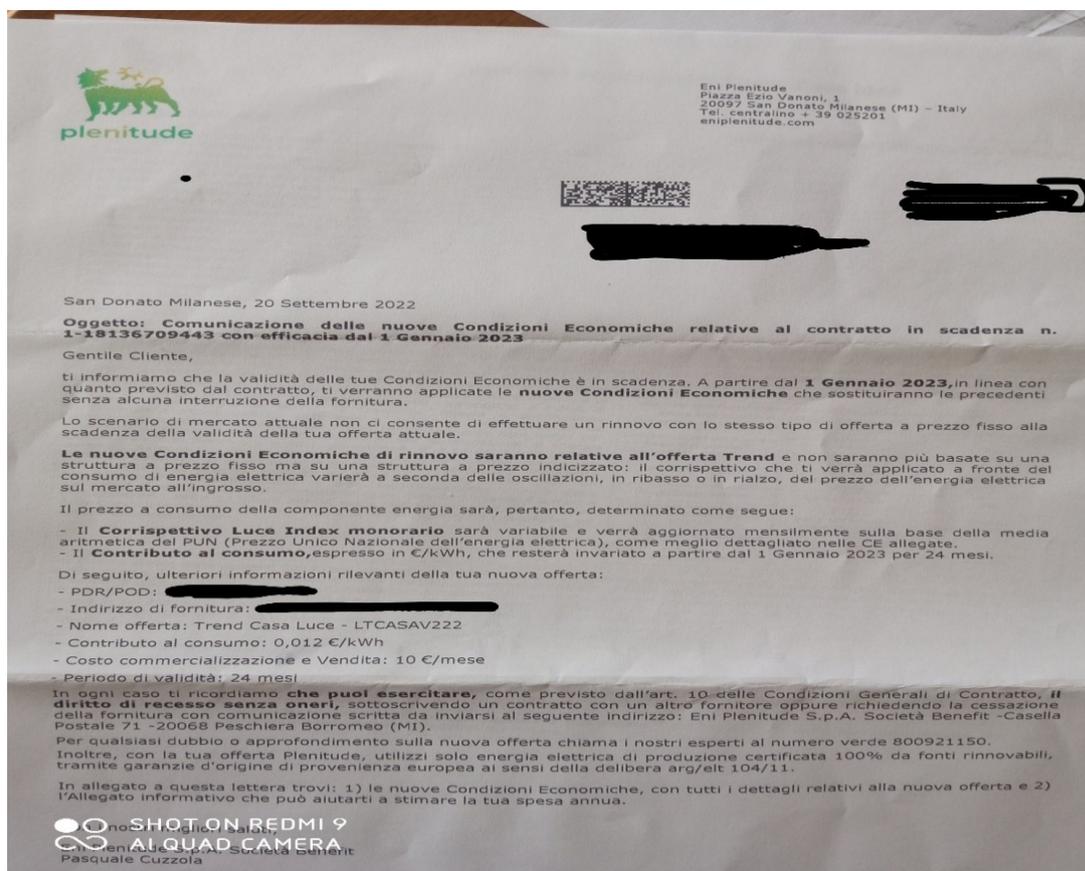
6. A seguito dell’emanazione dell’art. 3 del Decreto Aiuti *bis*, Eni non è intervenuta sulle precedenti comunicazioni ed ha continuato ad inviare alla propria clientela una comunicazione di aggiornamento delle condizioni economiche a seguito di scadenza dell’offerta secondo un diverso *format*. In particolare, la comunicazione aveva come oggetto: “Comunicazione delle nuove condizioni economiche relative al contratto in scadenza n. xxx, con efficacia dal xxx” (enfasi aggiunta).

Con tali comunicazioni Eni informava i clienti che la validità delle condizioni economiche erano in scadenza e che a partire da una certa data (e.g. 1° gennaio 2023) secondo quanto previsto dal contratto, sarebbero state applicate nuove condizioni economiche in sostituzione delle precedenti. Nella comunicazione⁴ Eni informava il cliente di quanto sarebbe aumentata la spesa annua e rammentava che nelle condizioni generali di contratto si sarebbero potuti trovare tutti i dettagli sulle modalità di recesso⁵. (Fig. 2)

⁴ Cfr. segnalazione del 19 ottobre 2022 prot. 0079402.

⁵ I contratti di Eni prevedono generalmente quanto segue in merito alle c.d. modalità Modalità di rinnovo dei corrispettivi o a seconda dei casi di c.d. variazione delle condizioni economiche: *“Con un anticipo di almeno novanta giorni rispetto alla scadenza del loro periodo di validità, Eni gas e luce comunicherà in forma scritta al Cliente le nuove condizioni economiche di somministrazione, nonché il relativo periodo di validità. In assenza di tale comunicazione, le presenti Condizioni Economiche, inclusi i corrispettivi e gli eventuali sconti, s’intenderanno prorogate fino a nuova comunicazione da parte di Eni gas e luce, effettuata sempre con un preavviso minimo di novanta giorni. E’ fatta salva per il Cliente la facoltà di esercitare il diritto di recesso di cui all’Art. 10 delle CGC”.*

Fig. 2



7. In merito alle prime tipologie di comunicazioni (cfr. figura 1) i consumatori hanno quindi segnalato che il Professionista non rispetterebbe il divieto di modifica delle condizioni economiche così come disposto dall'art. 3 del Decreto Aiuti *bis*.

8. Sul punto la Società ha sempre replicato agli utenti che le variazioni comunicate non configurano modifiche unilaterali sospese dall'art. 3 Decreto Aiuti-*bis*, in quanto rappresentano una mera proposta di aggiornamento dei corrispettivi giunti a naturale scadenza contrattuale con le modalità e i tempi previsti dal contratto sottoscritto dal singolo cliente, come confermato anche nella sua risposta alla richiesta di informazioni dell'Autorità del 3 novembre 2022⁶.

9. Al riguardo, tuttavia, alcuni consumatori hanno anche denunciato che il Professionista ha ritenuto -indiscriminatamente- come in procinto di scadenza contratti (*recte*, clausole di prezzo o di "offerte") che in realtà in scadenza non lo erano, stante anche la circostanza che la scadenza stessa risultava spesso ignota alla clientela. Si consideri, ad esempio, i seguenti casi, tra gli altri:

⁶ Comunicazione di ENI del 3 novembre 2022 prot. 0084499. Nella propria risposta il Professionista ha infine elencato il numero dei clienti domestici e c.d. micro-business che dal 10 agosto fino al 18 ottobre hanno ricevuto questo tipo di comunicazioni.

- un consumatore segnala di aver stipulato con Eni un contratto nell'ottobre del 2019 la cui scadenza era prevista (a seguito di rinnovo) a fine febbraio del 2023, quando invece Eni nella comunicazione inviata al cliente riteneva di potere applicare un nuovo prezzo (ovviamente maggiore del precedente) a decorrere dal 1° gennaio 2023⁷;
- un altro consumatore segnala di aver stipulato con Eni un contratto datato 30 marzo 2018 la cui scadenza sarebbe avvenuta dodici mesi dopo, successivamente sempre tacitamente rinnovato. Ciò nonostante ha ricevuto da Eni, in data 20.05.2022, una lettera con la quale la stessa Società comunicava che il contratto di fornitura di gas in questione era in scadenza il 31.8.2022 e che dal 1.09.2022, e quindi in un termine di scadenza da ritenersi incompatibile con la data originaria del contratto, le sarebbero state applicate nuove e più onerose condizioni economiche⁸;
- un consumatore segnala di aver stipulato con Eni un contratto il 18 gennaio 2013 con tariffa LLINK08 poi variato in LLINK181_RGL, che prevedeva un corrispettivo di 0,063 €/kWh per 24 mesi con la clausola secondo la quale "*con un anticipo di almeno novanta giorni rispetto alla scadenza, Eni comunicherà in forma scritta al Cliente i nuovi valori dei Corrispettivi Luce. In assenza di tale comunicazione, il valore vigente dei corrispettivi s'intenderà prorogato di sei mesi in sei mesi (nel corso dei quali rimarranno invariabili) fino a nuova comunicazione da parte di Eni*". Il consumatore fa presente, tuttavia, che Eni con comunicazione del 20 settembre 2022 indicava un nuovo prezzo di fornitura (ovviamente maggiore del precedente) a decorrere dal 1° gennaio 2023, ovvero a partire da una data incompatibile con i citati termini di scadenza, termini che erano stati oggetto di analogo variazione unilaterale nel maggio 2022⁹;
- un altro consumatore ancora segnala di avere sottoscritto, dal 1° ottobre 2019, un contratto di fornitura gas con Eni, prorogato alla naturale scadenza del 01/10/2021 per ulteriori 12 mesi. Il consumatore fa presente, tuttavia, che Eni le ha inviato una comunicazione del 20 maggio 2022 con la quale riteneva di poterle applicare a seguito di scadenza un nuovo prezzo di fornitura (ovviamente maggiore del precedente) a decorrere dal 1° settembre 2022, ovvero a partire da una data incompatibile con i citati termini di scadenza¹⁰;
- un altro consumatore segnala di avere stipulato con Eni, in data 14 ottobre 2015, un contratto per la somministrazione di energia elettrica e dal 1 ottobre 2019 un contratto di fornitura gas, prorogato alla scadenza del 01/10/2021. Lo stesso consumatore fa presente di avere ricevuto comunicazioni di rinnovo contrattuale per la fornitura di luce e gas, rispettivamente, in data 13 e 17 giugno 2019, le quali indicavano entrambe come data di inizio validità il 1° ottobre 2019 per un periodo di 24 mesi. Pertanto il consumatore stesso ritiene che le nuove scadenze contrattuali restavano fissate al 30 settembre 2021 e che in assenza di ulteriori comunicazioni, le medesime scadenze si erano, come da contratto, tacitamente prorogate di sei mesi in sei mesi e quindi al 31 marzo 2022 una prima volta e al 30 settembre 2022 una seconda volta; il consumatore segnala tuttavia che Eni gli ha inviato delle comunicazioni, datate 20 maggio 2022, con le quali gli anticipava l'applicazione di un nuovo prezzo

⁷ Segnalazione del 19 ottobre 2022 prot. 0079009.

⁸ Segnalazione del 31 ottobre 2022 prot. 0083254.

⁹ Segnalazione del 31 ottobre 2022 prot. 0083293.

¹⁰ Segnalazione del 2 novembre 2022 prot. 0083808.

(ovviamente maggiore del precedente), in vista della scadenza delle offerte a decorrere dal 1° settembre 2022, ovvero a partire da una data incompatibile con i citati termini di scadenza¹¹.

- ancora un altro consumatore segnala di aver attivato un contratto con Eni in data 1° marzo 2020 con validità di 24 mesi e conseguente scadenza dell'offerta al 28 febbraio 2022, data in cui la stessa si è automaticamente rinnovata (secondo il consumatore per ulteriori 24 mesi), come previsto dalle condizioni contrattuali. Il consumatore rappresenta tuttavia che Eni, in data 22 settembre 2022, gli comunicava il nuovo prezzo di fornitura (ovviamente maggiore del precedente) a decorrere dal 1° gennaio 2023, ovvero a partire da una data incompatibile con i citati termini di scadenza¹².

10. Dalle segnalazioni emerge come Eni, a fronte di questo tipo di contestazioni, abbia risposto in modo standardizzato limitandosi sempre a confermare la validità delle comunicazioni di rinnovo inviate¹³.

11. Si rileva, dunque, che le condizioni economiche delle offerte iniziali sono state rinnovate ad un prezzo significativamente più oneroso del precedente, a prescindere dalla effettiva data di scadenza del periodo di validità delle stesse.

III. VALUTAZIONI

12. Quanto al *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere *prima facie* sussistenti le condotte contestate al professionista, poste in essere in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in ragione dei profili di ingannevolezza e di aggressività che appaiono connotare la condotta del Professionista, consistente nel comunicare alla propria clientela, a far data dal maggio 2022, una comunicazione avente ad oggetto “*Come cambia il tuo contratto*” relativa alle nuove condizioni economiche a seguito della asserita scadenza dell'offerta e, successivamente al 10 agosto 2022, un'altra comunicazione recante nell'oggetto: “*Comunicazione delle nuove condizioni economiche relative al contratto in scadenza*”.

13. Il contenuto di tali comunicazioni inviate ai clienti risulta contraddittorio, generico e fuorviante, non riportando inoltre chiaramente la data di effettiva scadenza dell'offerta, anche a fronte di contratti risalenti nel tempo.

14. Il comportamento della società Eni appare altresì ingannevole nella misura in cui le nuove condizioni economiche, sottese all'esercizio dello *jus variandi*, che sarebbero precluse fino al 30 aprile 2023, vengono artificiosamente prospettate agli utenti come conseguenza della imminente scadenza dell'offerta da questi sottoscritta, anche laddove l'offerta non era in realtà ancora scaduta e si era peraltro tacitamente rinnovata negli anni. Ciò in modo da aggirare l'inibizione relativa alle modifiche unilaterali del prezzo dell'energia elettrica e del gas introdotta dal legislatore con l'art. 3 del Decreto Aiuti-*bis*.

15. Infatti, il citato art. 3 del Decreto Aiuti-*bis* prevede espressamente che fino al 30 aprile 2023 è sospesa l'efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all'impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo.

¹¹ Segnalazione del 7 novembre 2022 prot. 0085486.

¹² Segnalazione del 17 novembre 2022 prot. 0091063.

¹³ Cfr. inter alia allegato 4 alla segnalazione del 7 novembre 2022 prot. 0085486.

16. Appare dunque in contrasto con tale disposizione la proposizione di una nuova offerta di energia e/o gas, a condizioni economiche peggiorative, a seguito della presunta e asserita scadenza del periodo di validità delle offerte sottoscritte dagli utenti, specie laddove già in passato, il Professionista aveva rinnovato in modo automatico le condizioni economiche ivi previste, in assenza di comunicazioni concernenti il nuovo periodo di validità delle stesse.

17. La condotta del professionista sopra descritta, volta ad applicare in questo modo delle modifiche unilaterali delle condizioni economiche nel periodo considerato, oltre a contravvenire alla norma di legge citata, appare pertanto, nel suo complesso, configurare una possibile condotta in contrasto con gli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto caratterizzata da profili di ingannevolezza e ommissività e non rispondente ai canoni di diligenza richiesti a un primario operatore del settore come Eni.

18. La condotta risulta altresì caratterizzata da particolare gravità in quanto, oltre che palesemente mirata a eludere e vanificare un intervento normativo specificamente concepito per tutelare i consumatori dal rischio di considerevoli esborsi economici a seguito del verificarsi di circostanze eccezionali, è connotata da spiccati profili di aggressività, essendo idonea ad opporre ostacoli onerosi e sproporzionati all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, alla luce della normativa e della regolazione vigente.

19. Infatti, a fronte della richiamata disposizione di cui all'art. 3 del Decreto Legge citato, la società Eni appare aggirare tale divieto, con le modalità sopra indicate, sottraendo ai consumatori la protezione temporanea dalle oscillazioni di mercato offerta dalla norma, attraverso dapprima la mancata sospensione delle modifiche unilaterali già comunicate prima del 10 agosto 2022, quindi modificando la denominazione delle sue comunicazioni che fino alla sopra indicata data la medesima pacificamente presentava come modifica unilaterale del contratto di fornitura.

20. Orbene il divieto di modifiche unilaterali delle condizioni economiche, di cui al citato art. 3, si riferisce chiaramente ad ogni clausola contrattuale che permette la variazione del prezzo da parte del professionista nel corso del rapporto, in qualsiasi modo essa venga denominata o presentata nelle condizioni generali del contratto di fornitura. Pertanto, l'invio delle citate comunicazioni da parte di Eni, unitamente all'applicazione dell'art. 11 delle Condizioni Generali di Contratto di energia elettrica e/o gas - clausola contrattuale di carattere generale che consente al Professionista ampia libertà di determinazione del nuovo prezzo di fornitura - appare configurare, a tutti gli effetti, una condotta ascrivibile ad una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, che si pone in contrasto con il divieto di cui al più volte menzionato art. 3, specificatamente per tutti i contratti per i quali non è ancora trascorso il periodo di validità e che non prevedono un regime di automatica evoluzione delle condizioni economiche di fornitura.

21. Attraverso la condotta descritta, i consumatori sono stati - o saranno - posti nella condizione di dover accettare le nuove condizioni economiche di carattere peggiorativo senza poter beneficiare della protezione della norma speciale, ovvero sono stati - o saranno - costretti a scegliere, in alternativa, una nuova offerta, generalmente gravosa economicamente e probabilmente ancor più svantaggiosa, in ragione del contesto di mercato assolutamente eccezionale, in cui lo stesso legislatore ha ritenuto di intervenire con una disciplina di carattere derogatorio alla libertà contrattuale, seppure in via transitoria.

22. In questo contesto, la condotta in esame appare presentare profili di aggressività, in possibile violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in ragione dell'indebito condizionamento

esercitato dal Professionista sul consumatore, inducendolo ad accettare le nuove condizioni economiche di fornitura – peggiorative – a causa dell’aumento straordinario e imprevedibile dei prezzi di energia elettrica e gas, anche nei casi in cui non sussista un effettivo termine di scadenza contrattuale – o risulti già spirato – nonché ostacolando i diritti dei consumatori basati sulle disposizioni sopra richiamate, di cui alla disciplina primaria di carattere eccezionale.

23. Sotto il profilo del *periculum in mora*, si rileva quindi l’indifferibilità dell’intervento poiché la pratica commerciale sopra descritta è in atto ed è caratterizzata da un elevato grado di offensività, in quanto idonea ad indurre in errore, nelle more del procedimento, tutti i destinatari delle comunicazioni sopra descritte in merito alla pretesa inapplicabilità dell’art. 3 del Decreto Aiuti-*bis*, nonché a ostacolarne ingiustamente l’esercizio dei diritti previsti da tale norma fino alla scadenza del 30 aprile 2023, arrecando agli stessi considerevoli danni economici, a seguito dell’applicazione di condizioni economiche fortemente peggiorative (in molti casi pari anche a 4 o 5 volte quelle previste dall’offerta corrente). A tal proposito, si evidenzia come Eni abbia quantificato in più di [omissis]* il numero di soggetti destinatari delle suddette comunicazioni di proposta di rinnovo delle condizioni economiche, per i quali questo potrebbe quindi essere destinato a tradursi progressivamente, in tempi brevi, in un esorbitante aumento tariffario e in un immediato e notevole pregiudizio economico.

CONSIDERATO, alla luce delle suesposte considerazioni, che sussistono le esigenze di estrema gravità, urgenza e indifferibilità del provvedimento cautelare dell’Autorità ai sensi dell’articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell’articolo 8, comma 3, del Regolamento consistenti:

- i) nell’attualità delle condotte contestate;
- ii) nel coinvolgimento di un elevato numero dei clienti del Professionista, in ragione dell’invio delle comunicazioni sopra descritte ad un amplissimo numero di consumatori;
- iii) nello sfruttamento dell’asimmetria informativa e della disparità di forza contrattuale tra Professionista e consumatore.

RITENUTO, pertanto, che, dall’esame degli atti del procedimento, emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolari esigenze di indifferibilità, al fine di impedire che la condotta commerciale sopra descritta, consistente nell’indebita preclusione dell’esercizio dei diritti previsti dall’art. 3 del Decreto Aiuti-*bis*, con modalità ingannevoli e aggressive, continui ad essere posta in essere nelle more dello svolgimento del procedimento di merito;

RITENUTO, dunque, che sussistano i presupposti per l’adozione di misure cautelari provvisorie ai sensi dell’articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo nei confronti del professionista;

DISPONE

a) che la società Eni Plenitude S.p.A. sospenda provvisoriamente l’applicazione delle nuove condizioni economiche indicate nelle comunicazioni inviate prima del 10 agosto o nelle analoghe comunicazioni di proposta di rinnovo delle condizioni economiche inviate dopo il 10 agosto, confermando fino al 30 aprile 2023 le condizioni di fornitura precedentemente applicate,

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

comunicando individualmente ai consumatori interessati dalle predette comunicazioni, e con la medesima forma, l'applicazione delle precedenti condizioni di fornitura, ovvero, nel caso in cui i termini di perfezionamento delle nuove comunicazioni non siano ancora scaduti, l'inefficacia delle modifiche proposte;

b) che la società Eni Plenitude S.p.A. comunichi individualmente e con la medesima forma, ai consumatori che hanno esercitato il diritto di recesso a seguito della comunicazione di modifica delle condizioni economiche inviate prima del 10 agosto o successivamente a tale data, la possibilità di ritornare in fornitura alle precedenti condizioni economiche;

c) che la società Eni Plenitude S.p.A. comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 5 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le iniziative assunte in ottemperanza a quanto disposto sub a) e b);

d) che la società Eni Plenitude S.p.A. presenti, entro 7 giorni dalla notifica del presente provvedimento, memorie scritte e documenti, ai fini della conferma delle sopraindicate misure.

Ai sensi dell'articolo 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 comunicato 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 per il 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 comunicazione 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 comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

PS12461 - ENEL ENERGIA-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

Provvedimento n. 30400

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 dicembre 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, n. 25411;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS12461 del 12 dicembre 2022, volto a verificare l’esistenza di violazioni degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo da parte della società Enel Energia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. La società Enel Energia S.p.A. (di seguito, EE, il “Professionista” o la “Società”) attiva nella fornitura di servizi di energia elettrica e gas sul mercato libero, in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo.

2. Le associazioni di consumatori Adiconsum Bergamo, Federconsumatori Bergamo e Confconsumatori Castellaneta, in qualità di segnalanti

II. IL FATTO

3. Sulla base delle numerose segnalazioni di consumatori e microimprese¹ e della documentazione acquisita ai fini dell’applicazione del Codice del Consumo, risulta che il Professionista, nel periodo maggio-ottobre 2022, ha inviato complessivamente [omissis]* comunicazioni ai propri clienti titolari di contratti di fornitura nel mercato libero a prezzo fisso, con le quali preannunciava la modifica delle condizioni economiche del rapporto di fornitura².

¹ Circa 300 segnalazioni di consumatori, pervenute a far data dal 22 settembre 2022.

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

² In particolare risulta che i siti destinatari delle suddette comunicazioni di rinnovo e nei cui confronti hanno trovato applicazione le nuove condizioni economiche, a far data dal 1° settembre 2022 e fino al 31 ottobre 2022, sono pari a [omissis]. A fronte delle comunicazioni di rinnovo, Enel Energia ha registrato [omissis] interruzioni/cessazioni della fornitura di energia elettrica o gas.

4. In particolare, tra il 3 maggio e il 5 agosto 2022, Enel Energia ha inviato [omissis] comunicazioni con le quali ha preannunciato agli utenti le *nuove condizioni economiche* applicabili, a decorrere da settembre a dicembre 2022, senza fornire, tuttavia, alcuna motivazione a sostegno delle prospettate modifiche di prezzo. Infatti, le missive risultano prive sia del richiamo all'articolo 13.4 delle Condizioni Generali di Fornitura, che attribuisce al Fornitore, in presenza di un giustificato motivo, la facoltà di variare unilateralmente le condizioni economiche, sia di alcun riferimento alla eventuale scadenza delle offerte vigenti.

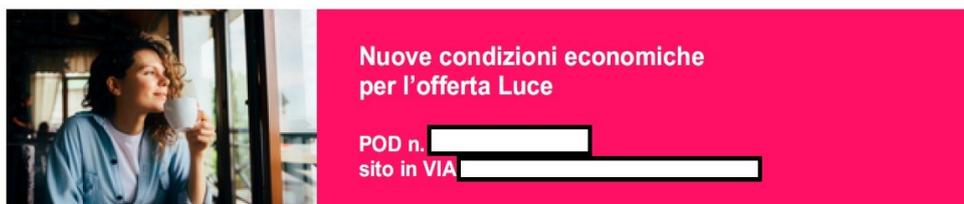
5. Al riguardo, si rileva che le comunicazioni inviate ai vari consumatori avevano ad oggetto: *“NUOVE CONDIZIONI ECONOMICHE PER L’OFFERTA LUCE/GAS”* e riportavano quanto segue: *“Ciao XXX, siamo felici di averti con noi e con questa lettera ci teniamo a rinnovare l’impegno e la passione che da sempre ci guidano verso l’offerta di vantaggi creati su misura per te e la ricerca dell’eccellenza. [...] Comunicare con te in modo sempre trasparente è una priorità per noi. Di seguito trovi le nuove condizioni economiche della tua offerta XXX che saranno applicate a partire dal XXX per un periodo di xxx mesi”*.

Enel Energia, inoltre, nell'ambito della medesima comunicazione, ha indicato la facoltà del cliente di recedere senza oneri dal contratto in essere scegliendo un nuovo fornitore (*“se non vuoi accettare le nuove condizioni economiche proposte, hai il diritto di recedere dal nostro contratto di fornitura, senza oneri. A tal fine puoi scegliere un nuovo fornitore, che provvederà ad esercitare il diritto di recesso in tuo nome [...]”*), disattivando la fornitura (*“puoi disattivare la fornitura, inviando una raccomandanda all’indirizzo [...]”*) ovvero di essere fornito alle condizioni previste dalla maggior tutela (*“Ti ricordiamo che, in alternativa al recesso e qualora ne abbia diritto, puoi richiedere di essere fornito dallo stesso esercente alle condizioni economiche e contrattuali previste dal Servizio di Tutela Gas”*) (cfr. Fig 1).

Fig. 1



Roma, 05/08/2022



Ciao [redacted],

siamo felici di averti con noi e con questa lettera ci teniamo a rinnovare l'impegno e la passione che da sempre ci guidano verso l'offerta di vantaggi creati su misura per te e la ricerca dell'eccellenza.

Per te che sei cliente Enel Energia ricordati dei vantaggi del nostro programma fedeltà completamente gratuito ENELPREMIA WOW! Potrai ottenere bonus in bolletta, tantissime opportunità di sconto per i tuoi acquisti quotidiani e molti altri premi. Non sei ancora iscritto? Cosa aspetti? Subito per te un premio di benvenuto! Inquadra il QR code per scaricare L'APP ed iscriverti. In alternativa contatta il nostro Servizio Clienti al numero verde 800.900.860 o recati presso lo Spazio Enel a te più vicino. Per maggiori informazioni e regolamento vai su enel.it.



Comunicare con te in modo sempre trasparente è una priorità per noi. Di seguito trovi le nuove condizioni economiche della tua offerta **Luce 30** che saranno applicate a partire dal **01/12/2022** per un periodo di **12 mesi**.

- **prezzo della componente energia pari a 0,2513 euro/kWh** (IVA e imposte escluse) valido tutte le ore del giorno e della notte; tale prezzo è **perdite di rete incluse** applicate come definite, pubblicate, e aggiornate da ARERA e attualmente pari a 10,2%;
- **corrispettivo di commercializzazione e vendita (poi anche CCV Luce) pari a 144 euro/pod/anno** (IVA e imposte escluse) da corrispondere su base mensile. Tale voce sostituisce l'analogo corrispettivo prezzo commercializzazione vendita (poi anche PCV ARERA).|

6. In data 10 agosto 2022 è entrato in vigore l'art. 3 del Decreto-Legge 9 agosto 2022, n. 115 (c.d. Decreto Aiuti bis), convertito in Legge n. 142 del 21 settembre 2022, ai sensi del quale: "1. *Fino al 30 aprile 2023 è sospesa l'efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all'impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo ancorché sia contrattualmente riconosciuto il diritto di recesso alla controparte.* 2. *Fino alla medesima data di cui al comma 1 sono inefficaci i preavvisi comunicati per le suddette finalità prima della data di entrata in vigore del presente decreto, salvo che le modifiche contrattuali si siano già perfezionate*".

7. A seguito dell'entrata in vigore della predetta norma, vari consumatori, invocando la sospensione dell'efficacia delle modifiche unilaterali del prezzo precedentemente comunicate, hanno presentato

apposito reclamo ad EE, la quale ha rigettato le istanze adducendo quale motivazione - di carattere *standard* - l'intervenuta scadenza delle offerte sottoscritte dalla clientela.

In particolare, Enel Energia ha utilizzato il seguente modello di risposta tipizzata: *“Le precisiamo che la nostra comunicazione del xxx non è diretta a modificare anticipatamente le condizioni di prezzo con lei pattuite, né a interrompere le vigenti condizioni di fornitura prima della loro scadenza. Con la nostra lettera, le abbiamo invece comunicato le condizioni economiche di cui le potrà beneficiare dopo la scadenza della sua offerta già fissata al xxx, fermo in ogni caso il suo diritto di recedere dal contratto”* (enfasi aggiunta).

8. A titolo esemplificativo, si veda tra le altre³, la denuncia di un utente della società EE per la fornitura di energia elettrica dal 9 settembre 2019, il quale ha lamentato di aver ricevuto, in data 19 luglio 2022, una comunicazione da parte del Professionista, denominata *“Nuove condizioni economiche per l’offerta luce”*, con la quale venivano indicate, per l’appunto, le condizioni economiche da applicarsi a partire dal 1° novembre 2022, le quali prevedevano un aumento del prezzo della materia prima energia di circa il 200%, passando da € 0,097 a 0,28 € per la fascia arancione e da 0,075 €/kWh a 0,233€/kWh per la fascia blu.

Il successivo 23 settembre 2022, il segnalante ha richiesto al fornitore la sospensione dell’efficacia delle modifiche comunicate, tenuto conto dell’entrata in vigore del Decreto 115/2022 e della sua conversione in L. 142/2022.

Il 19 ottobre 2022, EE ha rigettato tale istanza argomentando che la comunicazione di luglio non era diretta a modificare le condizioni di prezzo pattuite ma a stabilire *“le condizioni economiche, di cui le potrà beneficiare, dopo la scadenza della sua offerta già fissata al 1° novembre 2022, fermo in ogni caso il suo diritto di recedere dal contratto”*.

Nella comunicazione di luglio, giova ribadirlo, EE non aveva fatto alcun riferimento alla scadenza dell’offerta sottoscritta dallo stesso cliente.

9. Un altro consumatore⁴, titolare di un contratto di fornitura di energia elettrica a prezzo fisso e invariabile per 12 mesi, sottoscritto ad ottobre 2020, ha segnalato di aver ricevuto, in data 30 giugno 2022, una comunicazione denominata *“Nuove condizioni economiche per l’offerta luce”*, con la quale venivano esposte le nuove condizioni economiche da applicarsi a partire dal 1° ottobre 2022. Le nuove condizioni economiche prevedevano un aumento del prezzo della materia prima energia di circa il 300% passando da 0,079 €/kWh a 0,24 €/kWh.

A seguito del reclamo del cliente, in data 30 settembre 2022, EE ha rigettato l’istanza argomentando, analogamente al precedente caso, che la comunicazione di giugno non era diretta a modificare le condizioni di prezzo pattuite ma a stabilire *“le condizioni economiche, di cui lui potrà beneficiare, dopo la scadenza della sua offerta già fissata [...] al 30 settembre 2022 per la fornitura di luce, fermo in ogni caso il suo diritto di recedere dal contratto”*.

Anche in questa circostanza, nella comunicazione di giugno non vi era alcun riferimento alla scadenza dell’offerta sottoscritta dal cliente.

³ Cfr. segnalazioni sono indicate a fine esemplificativo e non esaustivo del 02.11.2022, prot. n. 83741; del 17.11.2022, prot. n. 90967; del 17.11.2022, prot. n. 90663; del 16.11.2022, prot. n. 89912; del 03.11.2022, prot. n. 84543; del 02.11.2022, prot. n. 84084; del 31.10.2022, prot. n. 83277; del 24.10.2022 prot. n. 80688.

⁴ Cfr. segnalazione del 28.11.2022, prot. n. 94028.

10. Successivamente al 10 agosto 2022, EE ha inviato ad altri clienti [omissis] comunicazioni con le quali, diversamente dalle precedenti missive, indicava le nuove condizioni economiche applicabili a seguito della scadenza – imprecisata - dell’offerta vigente nonché la data di decorrenza delle stesse.

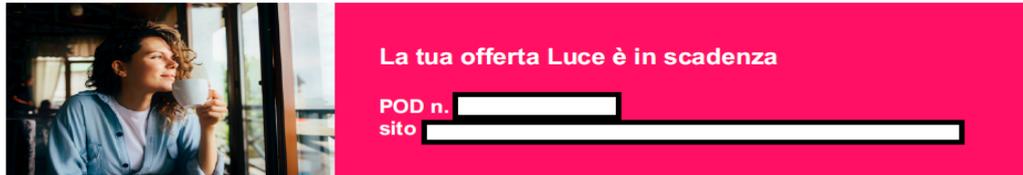
Le missive, che riportavano in epigrafe “*LA TUA OFFERTA LUCE/GAS È IN SCADENZA*”, avevano il seguente, generico, contenuto: “*le condizioni economiche della tua offerta sono in scadenza. Ti inviamo, dunque, a completamento ed integrazione del tuo contratto, le condizioni economiche della tua offerta XXX che saranno applicate a partire dal XXX per un periodo di XXX mesi. Tali condizioni, fisse e bloccate per il periodo sopra indicato, sono al momento le più vantaggiose di Enel Energia e risultano migliorative rispetto al prezzo all’ingrosso dell’energia (PUN), fortemente influenzato da fattori critici e dalle fluttuazioni del mercato*”.

Enel Energia, nella medesima comunicazione e analogamente alle lettere inviate prima del 10 agosto 2022, indica la facoltà del cliente di recedere senza oneri dal contratto in essere o scegliendo un nuovo fornitore o disattivando la fornitura o scegliendo di essere serviti in regime di maggior tutela (Fig. 2).

Fig. 2



Roma, 26/10/2022



Ciao [redacted]

siamo felici di averti con noi e con questa lettera ci teniamo a confermare l'impegno e la passione che da sempre ci guidano verso l'offerta di vantaggi creati su misura per te e la ricerca dell'eccellenza.

Per te che sei cliente Enel Energia ricordati dei vantaggi del nostro programma fedeltà completamente gratuito ENELPREMIA WOW! Potrai ottenere bonus in bolletta, tantissime opportunità di sconto per i tuoi acquisti quotidiani e molti altri premi. Non sei ancora iscritto? Cosa aspetti? Subito per te un premio di benvenuto! Inquadra il QR code per scaricare L'APP ed iscriverti. In alternativa contatta il nostro Servizio Clienti al numero verde 800.900.860 o recati presso lo Spazio Enel a te più vicino. Per maggiori informazioni e regolamento vai su enel.it.



Comunicare con te in modo sempre trasparente è una priorità per noi. Le condizioni economiche della tua offerta sono in scadenza. Ti inviamo, dunque, a completamento ed integrazione del tuo contratto, le condizioni economiche della tua offerta **Luce 30** che saranno applicate a partire dal **01/03/2023** per un periodo di **36 mesi** (3 anni).

Tali condizioni, fisse e bloccate per il periodo sopra indicato, sono al momento le più vantaggiose di Enel Energia e risultano migliorative rispetto al prezzo all'ingrosso dell'energia (PUN), fortemente influenzato da fattori critici e dalle fluttuazioni del mercato.

- **prezzo della componente energia pari a 0,259 euro/kWh** (IVA e imposte escluse) valido tutte le ore del giorno e della notte; tale prezzo è **perdite di rete incluse** applicate come definite, pubblicate, e aggiornate da ARERA e attualmente pari a 10,2%;
- **corrispettivo di commercializzazione e vendita (poi anche CCV Luce) pari a 144 euro/pod/anno** (IVA e imposte escluse) da corrispondere su base mensile. Tale voce sostituisce l'analogo corrispettivo prezzo commercializzazione vendita (poi anche PCV ARERA).

11. Ancora a titolo esemplificativo, un altro consumatore, titolare dal 19 dicembre 2018 di un contratto per la fornitura di energia elettrica che prevedeva un prezzo della componente energia fisso e invariabile per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura, ha segnalato di aver ricevuto, in data 6 settembre 2022, una comunicazione denominata "La tua offerta Luce è in scadenza" con la quale - per la prima volta - venivano indicate le nuove condizioni economiche applicabili a partire dal 1° gennaio 2023, valide per un periodo di 36 mesi. Le nuove condizioni economiche prevedono un aumento del prezzo della materia prima energia di circa il 400% passando da 0,068 €/kWh a 0,25 €/kWh⁵.

⁵ Cfr. segnalazione del 28.10.2022, prot. n. 83179.

Si noti che la lettera di settembre 2022 è stata, evidentemente, inviata ben oltre il termine di scadenza - di 12 mesi - dell'offerta inizialmente sottoscritta dal cliente.

12. Anche in altri casi analoghi ai precedenti, un paio di consumatori riferiscono ad esempio, di avere sottoscritto un contratto con EE, rispettivamente, nel mese di giugno 2014 e di gennaio 2016, e di avere ricevuto per la prima volta, rispettivamente, in data 6 settembre 2022 e 12 ottobre 2022, una comunicazione con la quale la stessa Società preannunciava il rinnovo delle condizioni economiche di fornitura a seguito della scadenza delle offerte⁶.

13. Ancora un altro consumatore ha denunciato di aver ricevuto, in data 6 settembre 2022, due comunicazioni denominate “*La tua offerta Luce è in scadenza*” e “*La tua offerta Gas è in scadenza*”, con le quali EE anticipava le nuove condizioni economiche applicabili ai contratti di fornitura di gas ed energia elettrica a seguito dell'asserita scadenza delle offerte⁷.

Si evidenzia che il contratto per la fornitura del gas prevedeva un prezzo fisso per 12 mesi, mentre quello per la luce un prezzo fisso per 36 mesi. Nonostante ciò, le due diverse comunicazioni riportavano la medesima data (01.01.2023) a partire dalla quale, a seguito della scadenza - non precisata - delle offerte sottoscritte, sarebbero state applicate le nuove condizioni economiche.

14. In un altro caso, il titolare di un contratto di fornitura di energia elettrica, sottoscritto a dicembre 2018, che prevedeva un prezzo della componente energia biorario fisso e invariabile per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura, ha denunciato di aver ricevuto, in data 12 ottobre 2022 una comunicazione denominata “*La tua offerta Luce è in scadenza*” con la quale EE indicava il nuovo prezzo di fornitura di energia. Ancora una volta, le nuove condizioni economiche prevedevano un aumento del prezzo della materia prima di circa il 300%, passando da 0,0864 €/kWh a 0,2959 €/kWh per la fascia arancione e da 0,0806 €/kWh a 0,2402 €/kWh per la fascia blu⁸.

Anche in questo caso si rileva che la lettera di ottobre 2022 è stata, evidentemente, inviata ben oltre il termine di 12 mesi di scadenza dell'offerta inizialmente sottoscritta.

15. In tutti i casi in cui il professionista ha fornito un riscontro ai reclami dei consumatori che eccpeivano la sospensione dell'efficacia delle modifiche comunicate, ai sensi dell'art. 3 del Decreto Aiuti *bis*, EE ha utilizzato lo stesso modello *standard* di risposta (già inviato agli utenti che contestavano le precedenti comunicazioni aventi ad oggetto “*NUOVE CONDIZIONI ECONOMICHE*”) nel quale rappresentava: “*Le precisiamo che la nostra comunicazione del xxx non è diretta a modificare anticipatamente le condizioni di prezzo con lei pattuite, né a interrompere le vigenti condizioni di fornitura prima della loro scadenza. Con la nostra lettera, le abbiamo invece comunicato le condizioni economiche di cui le potrà beneficiare dopo la scadenza della sua offerta già fissata al xxx, fermo in ogni caso il suo diritto di recedere dal contratto*” (enfasi aggiunta).

16. Dunque, dopo il 10 agosto 2022, ovvero dopo l'entrata in vigore del decreto che ha sospeso l'efficacia delle modifiche unilaterali, EE ha mutato -solo formalmente - l'oggetto delle missive (da “*NUOVE CONDIZIONI ECONOMICHE*” a “*LA TUA OFFERTA E' IN SCADENZA*”) continuando, nella sostanza, a comunicare le modifiche del prezzo della fornitura, riconoscendo alla controparte lo speculare diritto di recesso, senza oneri, dal contratto, e negando, di fatto, la natura giuridica di modifica unilaterale delle variazioni di prezzo preannunciate.

⁶ Cfr. segnalazioni del 28 ottobre 2022, prot. n. 82894 e del 24 ottobre 2022, prot. n. 80674.

⁷ Cfr. segnalazione del 17.11.2022, prot. n. 90789. Analogamente, segnalazione del 14.11.2022, prot. n. 88751.

⁸ Cfr. segnalazione del 28.11.2022, prot. n. 93763.

17. A conferma del cambiamento, meramente formale, del contenuto comunicazioni inviate da EE alla propria clientela, rileva, tra le altre, la denuncia di un consumatore che ha segnalato di aver ricevuto due missive, relative alle due utenze per la fornitura di gas, sottoscritte entrambe a gennaio 2017, con le quali la stessa EE comunicava le nuove condizioni economiche dei contratti di fornitura. Tuttavia, nella prima lettera del 5 agosto 2022, la Società indicava le “*Nuove condizioni economiche per l’offerta gas*”, applicabili all’offerta sottoscritta dallo stesso utente per il punto di fornitura sito in Andora (SV), mentre nella seconda lettera del 6 settembre 2022, EE rappresentava “*La tua offerta Gas è in scadenza*”, con riferimento al punto di fornitura sito a Piacenza (PC), precisando “*a completamento ed integrazione del tuo contratto, le condizioni economiche dell’offerta*”⁹.

In entrambi i casi, le nuove condizioni economiche prevedono un aumento del prezzo della materia prima gas di circa il 400% passando da 0,29 €/kWh a 1,48 €/kWh. Il segnalante riferisce di non aver mai ricevuto prima nessuna comunicazione, da parte di EE, afferente alle modifiche delle condizioni economiche né altre comunicazioni relative a termini di durata e di applicabilità delle condizioni economiche in essere.

18. A seguito della richiesta di informazioni dell’Autorità, del 18 ottobre 2022, EE ha confermato che, a far data dall’entrata in vigore dell’articolo 3 del DL 115/2022, non avrebbe dato corso a modifiche unilaterali delle condizioni economiche contrattuali, ma avrebbe inviato esclusivamente comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche dell’offerta sottoscritta dal cliente. In particolare, EE ha fatto presente che il nuovo prezzo proposto costituisce “*una integrazione del contratto con un elemento essenziale ormai venuto meno, ovvero il prezzo, la cui durata, si ripete era a termine*”.

VALUTAZIONI

19. Quanto al *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere *prima facie* sussistenti le condotte contestate al Professionista, poste in essere in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, nonché in palese contrasto con la disciplina normativa primaria di carattere eccezionale, di cui all’art. 3 del D.L. 115/2022 consistenti nel comunicare alla propria clientela, a partire dal mese di maggio 2022, le *nuove condizioni economiche* applicabili al contratto di fornitura e, successivamente al 10 agosto 2022, l’*integrazione delle condizioni economiche a seguito di scadenza* dell’offerta.

20. Tali lettere di preavviso presentano infatti un contenuto generico e omissivo, in quanto privo degli elementi necessari a consentire ai consumatori di comprendere e valutare la portata e l’effettiva natura delle comunicazioni stesse. Invero, le missive indirizzate agli utenti prima del 10 agosto 2022 omettono di precisare, sia nell’intestazione sia nel testo della comunicazione, se le nuove condizioni economiche di fornitura siano frutto di modifiche unilaterali o di rinnovo a seguito di scadenza delle offerte commerciali di cui i consumatori risultano inconsapevoli, salvo venirne a conoscenza, a seguito di reclamo, mentre le comunicazioni successive a tale data, relative alle integrazioni economiche a seguito della asserita scadenza dell’offerta, omettono di indicare proprio la data di tale scadenza, inizialmente prevista o rinnovata nel corso del rapporto contrattuale a seguito di eventuali aggiornamenti”.

⁹ Cfr. segnalazione del 21.11.2022. prot. n. 91565.

21. Sostanzialmente, dunque, contrariamente a quanto affermato dal Professionista, le modifiche delle condizioni economiche, preannunciate sia prima sia dopo il 10 agosto 2022, appaiono configurare l'esercizio del *ius variandi* idoneo ad incidere su un elemento essenziale del rapporto di fornitura, in quanto la presunta scadenza delle offerte appare artificiosamente prospettata da EE alla propria clientela, al solo scopo di aggirare l'inibizione relativa alle modifiche unilaterali del prezzo dell'energia elettrica e del gas introdotta dal legislatore con l'art. 3 del D.L. 115/2022.

22. La condotta del Professionista sopra descritta, volta ad applicare le modifiche unilaterali delle condizioni economiche nel periodo considerato, oltre a contravvenire alla citata norma di rango primario, appare, dunque, configurare una possibile condotta in contrasto con gli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto caratterizzata da profili di ingannevolezza e ommissività e non rispondente ai canoni di diligenza richiesti a un primario operatore del settore come EE.

23. La condotta risulta altresì caratterizzata da particolare gravità in quanto, oltre che palesemente mirata a eludere e vanificare un intervento normativo specificamente concepito per tutelare i consumatori dal rischio di considerevoli esborsi economici a seguito del verificarsi di circostanze eccezionali, è connotata da spiccati profili di aggressività, essendo idonea ad opporre ostacoli onerosi e sproporzionati all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, alla luce della normativa e della regolazione vigente.

24. Infatti, a fronte della richiamata disposizione di cui all'art. 3 del Decreto-Legge, la società EE appare aggirare tale divieto sottraendo ai consumatori la protezione temporanea dalle oscillazioni di mercato offerta dalla norma, da un lato, adducendo a posteriori - quale giustificazione - che le comunicazioni denominate "*nuove condizioni economiche*", inviate prima del 10 agosto, erano conseguenza delle offerte "a scadenza", dall'altro, con il mutamento meramente testuale delle comunicazioni, inviate dopo il 10 agosto 2022, indicando "*la tua offerta è in scadenza*", entrambe frutto evidentemente di modifiche unilaterali del contratto di fornitura.

25. Peraltro, il divieto di modifiche unilaterali delle condizioni economiche, di cui al predetto art. 3, si riferisce chiaramente ad ogni clausola contrattuale che permette la variazione del prezzo da parte del professionista nel corso del rapporto, in qualsiasi modo essa venga denominata o presentata nelle condizioni generali del contratto di fornitura. Ne discende che, sia la comunicazione relativa all'aggiornamento delle condizioni economiche, sia quella relativa all'integrazione delle condizioni economiche a seguito della asserita scadenza dei contratti in essere, configurano a tutti gli effetti, una condotta ascrivibile ad una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, che si pone in contrasto con il menzionato divieto.

26. Attraverso la condotta descritta, i consumatori sono stati - o saranno - posti nella condizione di dover accettare le nuove condizioni economiche di carattere peggiorativo senza poter beneficiare della protezione della norma speciale ovvero sono stati - o saranno - costretti a scegliere, in alternativa, una nuova offerta, generalmente più gravosa economicamente e probabilmente ancor più svantaggiosa di quella precedentemente in essere, in ragione del contesto di mercato assolutamente eccezionale, in cui lo stesso legislatore ha ritenuto di intervenire con una disciplina di carattere derogatorio alla libertà contrattuale, seppure in via transitoria. Peraltro, assume specifica rilevanza anche la durata delle nuove offerte commerciali, pari a 36 mesi, volte quindi a applicare i prezzi elevati di questa eccezionale situazione per un periodo significativamente e spropositatamente lungo.

27. In questo contesto, la condotta in esame appare presentare profili di aggressività, in possibile violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in ragione dell'indebito condizionamento esercitato dal Professionista sul consumatore, inducendolo ad accettare l'incremento del prezzo delle forniture, ostacolando i diritti dei consumatori alla luce della disposizione sopra richiamata, di cui alla disciplina primaria di carattere eccezionale.

28. La condotta risulta altresì caratterizzata da particolare gravità e potrebbe considerarsi fortemente pregiudizievole per i consumatori, privando tali soggetti della protezione dalle modifiche contrattuali offerta dalla normativa primaria, almeno fino al 30 aprile 2023.

29. Sotto il profilo del *periculum in mora*, si rileva l'indifferibilità dell'intervento poiché le condotte sopra descritte sono in atto, atteso che sono state già inviate [omissis] comunicazioni relative all'aggiornamento delle condizioni economiche, che i nuovi prezzi sono stati già applicati a [omissis] punti di fornitura nonché dei ristretti termini indicati ai fini dell'accettazione delle nuove condizioni economiche di fornitura o per esercitare il diritto di recesso, e sono caratterizzate da un elevato grado di offensività e suscettibili di arrecare un grave pregiudizio agli utenti i quali dovranno sostenere condizioni economiche peggiorative anche nel caso di sottoscrizione di un nuovo contratto o di passaggio al servizio di salvaguardia.

CONSIDERATO, alla luce delle suesposte considerazioni, che sussistono le esigenze di estrema gravità, urgenza e indifferibilità del provvedimento cautelare dell'Autorità ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, consistenti:

- i) nell'attualità delle condotte contestate;
- ii) nel coinvolgimento di un elevato numero di consumatori in ragione della numerosità delle comunicazioni inviate dal Professionista ai propri utenti;
- iii) nello sfruttamento dell'asimmetria informativa e della disparità di forza contrattuale tra Professionista e consumatore.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolari esigenze di indifferibilità al fine di impedire che la pratica commerciale sopra descritta, consistente nell'indebita preclusione dell'esercizio dei diritti previsti dall'art. 3 del D.L. 115/2022, con modalità ingannevoli e aggressive, continui ad essere posta in essere nelle more dello svolgimento del procedimento di merito;

RITENUTO, dunque, che sussistano i presupposti per l'adozione di misure cautelari provvisorie ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nei confronti del professionista;

DISPONE

a) che la società Enel Energia S.p.A. sospenda provvisoriamente ogni attività diretta a comunicare e ad applicare la variazione o il rinnovo delle condizioni economiche dei contratti in scadenza, confermando, fino al 30 aprile 2023, le condizioni di fornitura precedentemente applicate, comunicando individualmente ai consumatori interessati dalle predette comunicazioni, e con la medesima forma, l'applicazione delle precedenti condizioni di fornitura, ovvero, nel caso in cui i termini di perfezionamento delle nuove comunicazioni non siano ancora scaduti, l'inefficacia delle modifiche proposte;

b) che la società Enel Energia S.p.A. comunichi individualmente e con la medesima forma ai consumatori che hanno esercitato il diritto di recesso a seguito della comunicazione delle nuove condizioni economiche inviata prima del 10 agosto o di rinnovo delle condizioni economiche inviata successivamente a tale data, la possibilità di ritornare in fornitura alle precedenti condizioni economiche;

c) che la società Enel Energia S.p.A. comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 5 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le iniziative assunte in ottemperanza a quanto disposto *sub a)* e *b)*;

d) che la parte interessata possa, entro 7 giorni dalla notifica del presente provvedimento, presentare memorie scritte e documenti.

Ai sensi dell'articolo 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 comunicato 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 per il 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 comunicazione 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 comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS12462 - EDISON-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

Provvedimento n. 30401

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 dicembre 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, n. 25411;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS12462 del 12 dicembre 2022, volto a verificare l'esistenza di violazioni degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 da parte della società Edison Energia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. La società Edison Energia S.p.A. (di seguito, Edison, Professionista o Società) attiva nella fornitura di servizi di energia elettrica e gas sul mercato libero, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo.

2. Le associazioni di consumatori Adiconsum Sardegna e FederconsumatoriBergamo, in qualità di segnalanti.

II. IL FATTO

3. Secondo informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo il Professionista, nell'ambito dell'attività di vendita di energia elettrica e gas, promuove diverse offerte commerciali le cui condizioni economiche di fornitura, generalmente quelle a prezzo fisso, risultano avere una durata determinata (12/24 mesi).

4. Sulla base delle segnalazioni dei consumatori e delle microimprese¹ che hanno aderito alle predette offerte commerciali risulta che, almeno a partire dal mese di maggio 2022, i clienti titolari di contratti di utenza a prezzo fisso hanno ricevuto una “proposta di modifica unilaterale del contratto” (enfasi aggiunta) da parte della società Edison².

¹ Circa oltre 130 segnalazioni pervenute dall'8 agosto 2022.

² In proposito, l'art. 16.2 delle Condizioni generali di Contratto stabilisce la facoltà del Professionista di variare unilateralmente le condizioni contrattuali per giustificato motivo, secondo le modalità previste dalla regolazione di settore.

Con tale comunicazione, Edison ha fatto presente che “*essendo il suo attuale contratto di fornitura con offerta LUCE PREZZO FISSO in scadenza il [...], per continuare a garantirle un vantaggio competitivo attraverso i prodotti Edison, desideriamo sottoporle l’offerta*” Edison World per i clienti residenziali e Edison premium per le piccole e medie imprese³ (enfasi aggiunta).

Alla medesima comunicazione vengono allegate, fra l’altro, “*le nuove condizioni economiche di dettaglio*”, nonché indicata la facoltà del cliente di recedere senza oneri dal contratto in essere, precisando che “*Le ricordiamo infine che se non desidera rinnovare la sua fornitura con Edison alle nuove condizioni, può esercitare il diritto di recesso tramite il suo nuovo fornitore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio venditore*” (Fig. 1).

³ Ai sensi dell’art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto “*Le condizioni economiche saranno applicabili per 12 mesi a partire dalla data di attivazione, salvo diversa durata eventualmente indicata sul documento di Condizioni Economiche, riferita esclusivamente al periodo applicativo delle condizioni economiche stesse, fermo restando la durata indeterminata del CONTRATTO, e allo scadere di tale periodo potranno essere modificate dal FORNITORE. In tal caso, il FORNITORE comunicherà al CLIENTE le nuove condizioni economiche entro il termine di 3 (tre) mesi antecedenti la scadenza iniziata e/o prorogata delle stesse, mediante comunicazione scritta (cartacea o digitale)*”.

FIG. 1

Oggetto: **Proposta di modifica unilaterale del contratto**

Gentile Cliente,

con la presente, le comunichiamo che, essendo il suo attuale contratto di fornitura con offerta LUCE PREZZO FISSO in scadenza il 30/09/2022, per continuare a garantirle un vantaggio competitivo attraverso i prodotti Edison, desideriamo sottoporle l'offerta **EDISON WORLD LUCE**.

Ecco tutti i vantaggi della nuova offerta a lei riservata:

- **Garanzia di pagare l'energia quanto la paghiamo noi con un piccolo contributo mensile**
- **Bolletta semplice da leggere**
- **Zero costi di attivazione, zero cauzioni e zero modifiche al contatore**

All'interno di questa comunicazione può trovare le Condizioni Generali di contratto, le nuove Condizioni Economiche di dettaglio che saranno valide per 12 mesi a partire dal giorno successivo a quello di scadenza del suo attuale contratto, e la Scheda Sintetica EDISON WORLD LUCE. Le ricordiamo che può trovare la stima della spesa annua all'interno della Scheda Sintetica allegata a questa comunicazione, nella sezione SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE).

Per continuare il suo rapporto di fornitura di Energia Elettrica ed accedere subito ai vantaggi dell'offerta **EDISON WORLD LUCE** non dovrà fare nulla. Pensiamo a tutto noi.

Le ricordiamo infine che se non desidera rinnovare la sua fornitura con Edison alle nuove condizioni, può esercitare il diritto di recesso tramite il suo nuovo fornitore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio venditore. Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it.

Cordiali saluti

Servizio Clienti Edison Energia

La presente comunicazione non annulla eventuali azioni in corso previste in caso di morosità.

5. Le comunicazioni trasmesse alle microimprese seguono il medesimo *format* di cui alla Fig. 1, ma non è precisata la data di scadenza del contratto (*“con la presente, le comunichiamo che, essendo il suo attuale contratto di fornitura in scadenza e per continuare a garantirle un vantaggio competitivo attraverso i prodotti Edison, desideriamo sottoporle l'offerta EDISON PREMIUM LUCE INDEX”*).

6. In data 10 agosto 2022 è entrato in vigore l'art. 3 del Decreto Legge 9 agosto 2022 n. 115 (cd. *Aiuti-bis*), convertito in Legge n. 142 del 21 settembre 2022, ai sensi del quale: *“1. Fino al 30 aprile 2023 è sospesa l'efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all'impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo ancorché sia contrattualmente riconosciuto il diritto di recesso alla controparte. 2. Fino alla medesima data di cui al comma 1 sono inefficaci i preavvisi*

comunicati per le suddette finalità prima della data di entrata in vigore del presente decreto, salvo che le modifiche contrattuali si siano già perfezionate”.

7. A seguito dell’entrata in vigore della predetta norma, i consumatori, invocando la sospensione dell’efficacia delle modifiche unilaterali del prezzo precedentemente comunicate ma non ancora perfezionate, hanno presentato apposito reclamo a Edison per rappresentare che le modifiche contrattuali erano sospese come previsto dall’art. 3 del Decreto *Aiuti-bis* e richiedere di mantenere invariate le condizioni contrattuali in essere⁴.

8. Il Professionista, nel fornire un riscontro ai reclami, in taluni casi ha comunicato la necessità di attendere “*delucidazioni dai reparti competenti*”⁵; in altri ha annullato le modifiche unilaterali del contratto precedentemente comunicate⁶, salvo poi applicare le stesse condizioni già comunicate, rettificando le precedenti missive, in quanto ha ritenuto che venissero in rilievo offerte in scadenza non rientranti nel Decreto *Aiuti-bis*; in altri casi ha applicato le nuove condizioni in assenza di alcuna comunicazione preventiva.

9. In particolare, da talune segnalazioni, emerge che Edison ha dapprima comunicato ai clienti che “*ci risulta che la legge sarà valida dai contratti che andranno a rinnovo da settembre 2012 in poi. Nel caso il DL sia da considerarsi retroattivo da agosto, procederemo alla rifatturazione e allo storno del contratto nuovo proposto per il rinnovo*”⁷.

10. In altri casi, Edison ha risposto ai reclami dei consumatori informando di non tenere conto della comunicazione di modifica unilaterale precedentemente trasmessa, da ritenersi annullata in considerazione di quanto stabilito dal Decreto *Aiuti-bis*. Il Professionista ha, tuttavia, poi ugualmente applicato le nuove condizioni, informando gli utenti solo *a posteriori*, a seguito di eventuali reclami, ritenendo giustificata ed efficace la variazione comunicata a seguito di scadenza, non coperta dal Decreto *Aiuti-bis*.

Ad esempio, in un caso Edison ha comunicato, a luglio 2022, la nuova offerta in sostituzione di una precedente in scadenza il 31 ottobre 22; in data 28 agosto 22 ha poi annullato la predetta nuova offerta sulla base del Decreto *Aiuti-bis* e solo il 07 novembre 22 ha confermato l’intenzione di applicare le nuove condizioni di prezzo “*al termine del periodo di preavviso*”, nonostante il periodo di validità dell’offerta sottoscritta dal cliente fosse già decorso⁸.

11. Un altro consumatore ha denunciato che la Società, dopo aver comunicato, il 14 maggio 2022, nuove condizioni di offerta a decorrere dal 1° settembre 2022, in data 18 agosto 2022 ha comunicato che, tenuto conto dell’entrata in vigore del Decreto *Aiuti-bis*, le condizioni di offerta proposte sarebbero state annullate. La Società ha, tuttavia, poi ugualmente applicato le nuove condizioni economiche, considerandole in vigore dal 1° settembre 2022, senza alcun preavviso; Edison ha poi rettificato la propria precedente comunicazione solo in data 17 ottobre 2022, in risposta a un nuovo reclamo del cliente, affermando che il Decreto *Aiuti-Bis* non si applica alle proposte di rinnovo e

⁴ Cfr., a titolo esemplificativo e non esaustivo, segnalazioni del 24 ottobre 2022, prot. n. 81121 e del 14 ottobre 2022, prot. n. 77616.

⁵ Cfr. segnalazione del 14 novembre 2022, prot. n. 88179.

⁶ Cfr. segnalazione del 14 novembre 2022, prot. n. 88658.

⁷ Cfr. segnalazione del 4 novembre 2022, prot. n. 85299.

⁸ Cfr. segnalazione del 14 novembre 2022, prot. n. 88658.

che “non avendo ricevuto alcuna comunicazione di recesso da parte Sua, Edison Energia S.p.A. ha provveduto ad applicare e fatturare le nuove condizioni di prezzo debitamente comunicate”⁹.

12. In un altro caso ancora, il consumatore, in seguito alla comunicazione di modifica unilaterale di Edison, ha contattato tramite *chat* quest’ultima, venendo informato che “i rinnovi contrattuali sono bloccati sino ad aprile 2023” e che avrebbe continuato ad applicarsi il prezzo dell’originaria offerta. Anche in tale caso, il consumatore ha poi riscontrato, a seguito della ricezione della fattura, che Edison ha comunque applicato le nuove condizioni economiche e, solo in seguito al suo reclamo, la Società gli ha comunicato che “dalle verifiche effettuate” le precedenti comunicazioni di modifica sono state “correttamente inviate”, in quanto non coperte dall’art. 3 del Decreto *Aiuti-bis*¹⁰.

13. Taluni segnalanti hanno inoltre lamentato che Edison, in risposta ai loro reclami, ha comunicato che “non possiamo garantirVi il rinnovo del Vostro attuale contratto alle stesse condizioni economiche per altri 12 mesi”, prospettando la nuova proposta non più a prezzo fisso ma variabile¹¹. Simile indicazione, come visto, è presente anche nel *format sub Fig. 2*.

14. Da altre segnalazioni risulta poi che la Società ha inviato le comunicazioni di modifica dell’offerta anche in data anteriore a quella dell’originaria scadenza delle condizioni economiche. Ad esempio, un consumatore ha lamentato di aver ricevuto da Edison, in data 6 agosto 2022, una proposta di modifica unilaterale del contratto con la quale si comunicava che l’offerta sottoscritta era in scadenza e che, a partire dal 30 novembre 2022, sarebbero state applicate nuove condizioni economiche. In realtà, l’offerta risulta essere stata sottoscritta in data 28 febbraio 2022 con un prezzo bloccato per 12 mesi e, dunque, valida almeno fino al 28 febbraio 2023¹².

Anche da un’altra segnalazione emerge che Edison ha ammesso di aver “provveduto a comunicare le nuove condizioni economiche in sostituzione di quelle in scadenza oppure scadute”¹³ (enfasi aggiunta).

15. Dalla documentazione in atti emerge inoltre che Edison in passato, nel comunicare le nuove condizioni economiche di contratti in scadenza nell’ambito di una medesima tipologia di offerta a prezzo fisso, ha trasmesso missive aventi ad oggetto “Rinnovo di contratto”¹⁴.

Il *format sub Fig. 1*, come visto, relativo a modifiche dell’offerta da prezzo fisso a variabile, riporta invece un diverso oggetto, ossia “proposta di modifica unilaterale”. Tuttavia, le condizioni generali di contratto stabiliscono che solo in caso di esercizio dello *ius variandi* - e non dei rinnovi *sub art. 4* - deve essere trasmessa una «comunicazione, denominata “Proposta di modifica unilaterale del contratto”» (cfr. art. 16.2).

16. In altri casi ancora, in passato Edison ha rinnovato in modo automatico tali condizioni, in assenza di preventive comunicazioni¹⁵. Le condizioni generali di contratto prevedono, infatti, la

⁹ Cfr. segnalazione del 20 ottobre 2022, prot. n. 79585.

¹⁰ Cfr. segnalazione del 16 novembre 2022, prot. n. 89714; si veda anche segnalazione del 21 ottobre 2022, prot. n. 80146.

¹¹ Cfr. segnalazioni del 4 novembre 2022, prot. n. 85125 e del 30 novembre 2022, prot. n. 94713.

¹² Cfr. segnalazione del 14 ottobre 2022, prot. n. 77616.

¹³ Cfr. segnalazione del 28 novembre 2022, prot. n. 93731, documento allegato che riporta una *chat* con il servizio clienti.

¹⁴ Cfr. segnalazione del 22 novembre 2022, prot. n. 92044, relativa a una proposta di rinnovo di condizioni economiche in scadenza a gennaio 2022; segnalazione del 20 novembre 2022, prot. nn. 79803 e 79953, relativa a una proposta di rinnovo di condizioni economiche in scadenza a novembre 2018; segnalazione del 14 ottobre 2022, prot. n. 0077616, relativa a una proposta di rinnovo di condizioni economiche in scadenza a febbraio 2022.

¹⁵ Cfr. segnalazioni del 28 ottobre 2022, prot. n. 82939 e del 22 novembre 2022, prot. n. 92205.

mera facoltà del fornitore di modificare le condizioni economiche (*“le condizioni economiche saranno applicabili per 12 mesi [...] e allo scadere di tale periodo potranno essere modificate dal FORNITORE”*, cfr. art. 4, enfasi aggiunta).

17. Dalle segnalazioni risulta anche che Edison, nel rispondere agli utenti che hanno presentato reclamo avverso le comunicazioni di modifica delle offerte, ha trasmesso missive aventi ad oggetto *“modifiche unilaterali”*¹⁶ e, talvolta, *“rinnovo con cambio offerta”*¹⁷.

18. Un segnalante, in particolare, ha lamentato che il Professionista ha proposto, in sostituzione delle condizioni economiche in scadenza, un’offerta commerciale totalmente diversa (non più a prezzo fisso, ma variabile); secondo il segnalante, ciò non è consentito dal contratto, in base al quale può essere modificata la sola componente economica, ma non la tipologia di offerta applicata, da fisso a variabile¹⁸.

19. Diversi consumatori hanno altresì lamentato che la nuova offerta si basa su un *“fantomatico ricalcolo in base al PUN ... molto complicato da capire”*¹⁹, che *“è stata modificata una parte sostanziale del contratto e non solo il prezzo dell’energia”*²⁰ e che il prezzo è significativamente maggiore rispetto alle precedenti condizioni applicate, nel caso del gas del 101%²¹.

20. Talvolta, la comunicazione di modifica contrattuale non risulta essere stata affatto trasmessa agli utenti. Un consumatore, ad esempio, ha denunciato di essere titolare di un contratto luce prezzo fisso da diversi anni e di aver constatato dalla fattura di settembre-ottobre 2022 che l’offerta era stata modificata da prezzo fisso a variabile, senza alcuna previa comunicazione da parte di Edison²².

21. Successivamente al 10 agosto 2022, la Società non risulta avere sospeso le suddette comunicazioni di *“modifica unilaterale”* (di cui alla Fig. 1); essa ha invece continuato ad inviare alla propria clientela aggiornamenti delle condizioni economiche sulla base di un diverso *format*, avente ad oggetto *“Rinnovo delle condizioni economiche”*. In tali comunicazioni, analogamente alle precedenti *sub* Fig. 1, è indicata una nuova offerta non a prezzo fisso ma variabile (Fig. 2). Il contenuto di queste ultime comunicazioni è pressoché identico al precedente *format* delle comunicazioni di *“modifica unilaterale”*.

¹⁶ Cfr. segnalazione del 19 ottobre 2022, prot. n. 78909.

¹⁷ Cfr. segnalazione del 21 ottobre 2022, prot. n. 80146.

¹⁸ Cfr., segnalazione del 30 novembre 2022, prot. n. 94713. Si vedano, inoltre, segnalazioni del 19 ottobre 2020, prot. n. 79248 e del 24 ottobre 2022, prot. n. 81121.

¹⁹ Cfr. segnalazione del 20 ottobre 2022, prot. n. 79677.

²⁰ Cfr. segnalazione del 20 ottobre 2022, prot. n. 79677.

²¹ Cfr. segnalazione del 20 ottobre 2022, prot. n. 79801.

²² Cfr. segnalazione del 29 novembre 2022, prot. n. 94355. Si vedano anche le segnalazioni del 29 novembre 2022, prot. n. 94153, in cui si lamenta che la comunicazione è stata solo resa disponibile nell’area riservata del sito internet, e non trasmessa via posta e del 05 dicembre 2022, prot. n. 95674, in cui si lamenta di aver appreso della modifica dell’offerta solo dopo aver ricevuto le bollette.

Fig. 2

Oggetto: **Rinnovo delle Condizioni Economiche.**

Gentile Cliente,

con la presente, Le comunichiamo che le sue attuali condizioni economiche scadranno il 31/01/2023, e, pertanto, Le sottoponiamo le nuove condizioni economiche dell'Offerta **EDISON WORLD LUCE PLUS**.

Ecco tutti i vantaggi della nuova offerta a lei riservata:

- **Garanzia di pagare l'energia quanto la paghiamo noi con un piccolo contributo mensile**
- **Bolletta semplice da leggere**
- **Zero costi di attivazione, zero cauzioni e zero modifiche al contatore**

All'interno di questa comunicazione può trovare le nuove Condizioni Economiche di dettaglio che saranno valide per 12 mesi a partire dal giorno successivo a quello di scadenza delle sue attuali condizioni economiche e la Scheda Sintetica EDISON WORLD LUCE PLUS. Le ricordiamo che può trovare la stima della spesa annua all'interno della Scheda Sintetica allegata a questa comunicazione, nella sezione SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE). Le precisiamo che, fatto salvo quanto sopra previsto, resta ferma e invariata tutta la restante documentazione contrattuale già in suo possesso.

Per continuare il suo rapporto di fornitura di Energia Elettrica ed accedere subito ai vantaggi dell'offerta **EDISON WORLD LUCE PLUS** non dovrà fare nulla. Pensiamo a tutto noi.

Le ricordiamo infine che se non desidera rinnovare la sua fornitura con Edison alle nuove condizioni, può esercitare il diritto di recesso tramite il suo nuovo fornitore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio venditore. Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it.

Cordiali saluti

Servizio Clienti Edison Energia

La presente comunicazione non annulla eventuali azioni in corso previste in caso di morosità.

22. Anche le comunicazioni inviate alle microimprese seguono un simile *format* (Fig. 2), salvo il fatto che continua a non essere indicata la data di scadenza del contratto (“*con la presente, Le comunichiamo che le sue attuali condizioni economiche sono in scadenza e, pertanto, Le sottoponiamo le nuove condizioni economiche dell'Offerta EDISON PREMIUM LUCE INDEX*”).

23. Il Professionista, in data 28 ottobre 2022, ha fornito riscontro ad una richiesta di informazioni inviata dall'Autorità in data 18 ottobre 2022, rappresentando di aver comunicato, in vista della naturale scadenza delle condizioni economiche dei singoli contratti, proposte di rinnovo secondo le tempistiche previste dalle condizioni generali di contratto e di avere proposto non più offerte a prezzo fisso ma variabile, con “*valori di prezzo il più possibile allineati ai valori all'ingrosso*”.

Tra il 1° maggio 2022 e il 22 ottobre 2022 sono state inviate [omissis]* comunicazioni di rinnovo, di cui [omissis] a clienti domestici e [omissis] a PMI.

Le nuove condizioni economiche sono state applicate a [omissis] utenti ([omissis] clienti domestici e [omissis] PMI).

Il numero di utenti che hanno deciso di non rinnovare le condizioni economiche dei contratti alla data del 22 di ottobre 2022 è [omissis] ([omissis] clienti domestici e [omissis] PMI).

III. VALUTAZIONI

24. Quanto al *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere *prima facie* sussistenti le condotte contestate al Professionista, che risultano poste in essere in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in ragione dei profili di ingannevolezza e di aggressività che appaiono connotare la pratica commerciale del Professionista, consistente nel comunicare alla propria clientela, almeno a far data dal maggio 2022, le proposte di modifica unilaterale del contratto nonché, successivamente al 10 agosto 2022, il rinnovo delle condizioni economiche a seguito di scadenza dell'offerta.

25. Con particolare riguardo alle comunicazioni inviate prima del 10 agosto 2022, come sopra evidenziato, esse hanno ad oggetto una proposta di "*modifica unilaterale*" decorrente da una data successiva all'entrata in vigore del Decreto *Aiuti-bis*, inducendo quindi il consumatore a ritenere che si tratti di modifiche sospese data l'efficacia retroattiva del citato Decreto. Ciò anche in considerazione del fatto che Edison ha talvolta comunicato agli utenti che le modifiche proposte erano da ritenersi annullate, salvo poi applicare le condizioni economiche previste dalla nuova offerta senza inviare agli stessi alcuna previa comunicazione.

26. Nel caso delle microimprese, le missive trasmesse, sia prima che dopo il 10 agosto 2022, presentano un contenuto omissivo, in quanto le nuove condizioni economiche di fornitura sono comunicate in ragione della scadenza della precedente offerta, ma non vi è alcuna indicazione della data di tale scadenza, inizialmente prevista o rinnovata nel corso del rapporto contrattuale a seguito di eventuali aggiornamenti.

27. Il comportamento di Edison appare parimenti ingannevole nella misura in cui le nuove condizioni economiche vengono artificiosamente prospettate dalla Società non come modifiche unilaterali - che sarebbero precluse fino al 30 aprile 2023 - ma come conseguenza della prossima scadenza dell'offerta sottoscritta, proprio al fine di aggirare l'inibizione relativa alle modifiche unilaterali del prezzo dell'energia elettrica e del gas introdotta dal legislatore con l'art. 3 del Decreto 115/2022 (e a prescindere dal fatto che la prima comunicazione aveva ad oggetto una proposta di "*modifica unilaterale*"). Ciò anche nel caso dei contratti per i quali non risultava in realtà ancora decorso il periodo iniziale di validità.

28. Le nuove condizioni economiche, contrariamente a quanto sostenuto dal Professionista, appaiono configurare l'esercizio dello *ius variandi*, anche considerato che il Professionista ha comunicato una variazione della tipologia dell'offerta, non più a prezzo fisso ma a prezzo variabile. Edison infatti, quando in passato ha comunicato nuove condizioni economiche dei contratti a tariffa

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

bloccata, risulta avere trasmesso comunicazioni aventi ad oggetto “*Rinnovo di contratto*”, mantenendo la medesima tipologia di offerta a prezzo fisso.

29. In proposito, l’art. 3 del Decreto *Aiuti-bis* prevede espressamente che: “1. *Fino al 30 aprile 2023 è sospesa l’efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all’impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo ancorché sia contrattualmente riconosciuto il diritto di recesso alla controparte. 2. Fino alla medesima data di cui al comma 1 sono inefficaci i preavvisi comunicati per le suddette finalità prima della data di entrata in vigore del presente decreto, salvo che le modifiche contrattuali si siano già perfezionate*”.

30. La condotta del Professionista, che introduce una sostanziale modifica delle condizioni economiche, a seguito della presunta scadenza della offerta, oltre a contravvenire alla norma di legge citata, appare, dunque, configurare una possibile condotta in contrasto con gli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

31. La condotta risulta altresì caratterizzata da particolare gravità in quanto, oltre che palesemente mirata a eludere e vanificare un intervento normativo specificamente concepito per tutelare i consumatori dal rischio di considerevoli esborsi economici a seguito del verificarsi di circostanze eccezionali, è connotata da spiccati profili di aggressività, essendo idonea ad opporre ostacoli onerosi e sproporzionati all’esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, alla luce della normativa e della regolazione vigente.

32. Infatti, a fronte della disposizione di cui all’art. 3 del Decreto Legge, che sospende fino al 30 aprile 2023 ogni eventuale modifica contrattuale volta a definire il prezzo di fornitura di energia elettrica e gas, la Società appare aggirare tale divieto, sottraendo ai consumatori la protezione temporanea dalle oscillazioni di mercato offerta dalla norma, dapprima non sospendendo l’applicazione delle modifiche unilaterali già comunicate prima del 10 agosto, poi modificando la denominazione delle sue comunicazioni che fino al 10 agosto 2022 Edison pacificamente presentava come modifica unilaterale del contratto di fornitura.

33. Sotto il primo profilo, rileva il fatto che il Professionista, non solo non ha sospeso le modifiche unilaterali del contratto comunicate prima del 10 agosto 2022, ma ha altresì applicato le nuove condizioni di fornitura anche laddove aveva rappresentato ai consumatori che avrebbe provveduto a sospenderle; rileva anche la modifica dell’offerta con riferimento a contratti per i quali non era ancora decorso il periodo iniziale di validità delle condizioni economiche contrattualmente previsto, come la sostanziale modifica delle condizioni di offerta da prezzo fisso a variabile.

34. Con riferimento al secondo profilo, si osserva che il divieto di modifiche unilaterali delle condizioni economiche, di cui al citato art. 3, si riferisce chiaramente ad ogni clausola contrattuale che permette la variazione del prezzo da parte del professionista nel corso del rapporto, in qualsiasi modo essa venga denominata o presentata nelle condizioni generali del contratto di fornitura.

Pertanto, l’invio della comunicazione relativa al rinnovo delle condizioni economiche a seguito della presunta scadenza dei contratti in essere, in sostituzione/aggiornamento delle precedenti comunicazioni di modifica unilaterale delle condizioni di fornitura, unitamente alla asserita applicazione dell’art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto di energia elettrica e/o gas - clausola contrattuale di carattere generale che consente al Professionista ampia libertà di determinazione del nuovo prezzo di fornitura, ma non di modificarne la tipologia di offerta da prezzo fisso a variabile -

appare configurare, a tutti gli effetti, una condotta ascrivibile a una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, che si pone in contrasto con il divieto di cui al menzionato art. 3.

35. Attraverso la condotta descritta, i consumatori sono stati posti nella condizione di dover accettare le nuove condizioni economiche di carattere peggiorativo senza poter beneficiare della protezione della norma speciale, tanto più che Edison risulta talvolta avere annullato l'applicazione delle nuove offerte in ottemperanza al suddetto Decreto e, successivamente, applicato le nuove condizioni di prezzo senza informare previamente i consumatori, che lo hanno appreso solo a seguito di reclamo e senza beneficiare del termine di preavviso di tre mesi.

Inoltre, in caso di non accettazione della nuova proposta, i consumatori sono in ogni caso indotti a scegliere, in alternativa, una nuova offerta, generalmente gravosa economicamente e probabilmente ancor più svantaggiosa, in ragione del contesto di mercato assolutamente eccezionale, in cui lo stesso legislatore ha ritenuto di intervenire con una disciplina di carattere derogatorio alla libertà contrattuale, seppure in via transitoria.

36. In questo contesto, la condotta in esame appare presentare profili di aggressività, in possibile violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in ragione dell'indebito condizionamento esercitato dal Professionista sul consumatore, inducendolo ad accettare le nuove condizioni economiche di fornitura – peggiorative – a causa dell'aumento straordinario e imprevedibile dei prezzi di energia elettrica e gas, anche nei casi in cui il termine di scadenza contrattuale sia risultato già spirato, nonché ostacolando i diritti dei consumatori basati sulle disposizioni sopra richiamate, di cui alla disciplina primaria di carattere eccezionale.

37. Sotto il profilo del *periculum in mora*, si rileva l'indifferibilità dell'intervento poiché la pratica commerciale sopra descritta è in atto ed è caratterizzata da un elevato grado di offensività, in quanto idonea ad indurre in errore, nelle more del procedimento, tutti i destinatari delle comunicazioni sopra descritte in merito alla pretesa inapplicabilità dell'art. 3 del Decreto 115/2022, nonché a ostacolarne ingiustamente l'esercizio dei diritti previsti da tale norma fino alla scadenza del 30 aprile 2023, arrecando agli stessi considerevoli danni economici, a seguito dell'applicazione di condizioni economiche fortemente peggiorative. A tal proposito, si evidenzia come Edison abbia rappresentato che i nuovi prezzi sono stati già applicati a [omissis] punti di fornitura e come un elevato numero di proposte di modifica unilaterale o di rinnovo delle condizioni (pari ad oltre [omissis]) sia destinato a tradursi progressivamente, in tempi brevi, in un esorbitante aumento tariffario e in un immediato e notevole pregiudizio economico per numerosi consumatori.

CONSIDERATO, alla luce delle suesposte considerazioni, che sussistono le esigenze di estrema gravità, urgenza e indifferibilità del provvedimento cautelare dell'Autorità ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, consistenti:

- i) nell'attualità delle condotte contestate;
- ii) nel coinvolgimento di un elevato numero di clienti del Professionista, in ragione dell'invio delle comunicazioni sopra descritte ad un amplissimo numero di consumatori;
- iii) nello sfruttamento dell'asimmetria informativa e della disparità di forza contrattuale tra Professionista e consumatore;

RITENUTO, pertanto, che, dall'esame degli atti del procedimento, emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolari esigenze di indifferibilità al fine di impedire che la pratica commerciale sopra descritta, consistente nell'indebita preclusione dell'esercizio dei

diritti previsti dall'art. 3 del D.L. 115/2022, con modalità ingannevoli e aggressive, continui ad essere posta in essere nelle more dello svolgimento del procedimento di merito;

RITENUTO, dunque, che sussistano i presupposti per l'adozione di misure cautelari provvisorie ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nei confronti del Professionista;

DISPONE

a) che la società Edison Energia S.p.A. sospenda provvisoriamente l'applicazione delle nuove condizioni economiche indicate nelle comunicazioni di proposta di modifica unilaterale del contratto inviate prima del 10 agosto o nelle comunicazioni di proposta di rinnovo delle condizioni economiche inviate dopo il 10 agosto, confermando fino al 30 aprile 2023 le condizioni di fornitura precedentemente applicate, comunicando individualmente ai consumatori interessati dalle predette comunicazioni, e con la medesima forma, l'applicazione delle precedenti condizioni di fornitura, ovvero, nel caso in cui i termini di perfezionamento delle nuove comunicazioni non siano ancora scaduti, l'inefficacia delle modifiche proposte;

b) che la società Edison Energia S.p.A. comunichi individualmente e con la medesima forma ai consumatori che hanno esercitato il diritto di recesso a seguito della comunicazione di proposta di modifica unilaterale inviata prima del 10 agosto 2022 o di rinnovo delle condizioni economiche inviata successivamente a tale data, la possibilità di ritornare in fornitura alle precedenti condizioni economiche;

c) che la società Edison Energia S.p.A. comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 5 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le iniziative assunte in ottemperanza a quanto disposto *sub a)* e *b)*;

d) che la parte interessata possa, entro 7 giorni dalla notifica del presente provvedimento, presentare memorie scritte e documenti.

Ai sensi dell'articolo 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 comunicato 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 per il 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 comunicazione 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 comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del Professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS12468 - ENGIE ITALIA-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

Provvedimento n. 30402

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 dicembre 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, n. 25411;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS12468 del 12 dicembre 2022, volto a verificare l'esistenza di violazioni degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 da parte della società ENGIE Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. La società ENGIE Italia S.p.A. (di seguito, ENGIE, il Professionista, o la Società) attiva nella fornitura di servizi di energia elettrica e gas sul mercato libero, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo.

2. L'associazione di consumatori Movimento Consumatori, in qualità di segnalante.

II. IL FATTO

3. Secondo informazioni acquisite d'ufficio, ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, il Professionista, nell'ambito dell'attività di vendita di energia elettrica e gas, promuove diverse offerte commerciali le cui condizioni economiche di fornitura, generalmente quelle a prezzo fisso, risultano avere una durata determinata (12/24/36 mesi), salva la facoltà del Professionista, di cui all'art. 7.1 delle Condizioni generali di Contratto¹, di variare unilateralmente le stesse per giustificato motivo, secondo le modalità previste dalla regolazione di settore².

¹ Ai sensi dell'art. 7 delle Condizioni Generali di Contratto “Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare unilateralmente il presente Contratto. Nell'ipotesi in cui per giustificato motivo si renda necessario il ricorso da parte del Fornitore a tale facoltà, quest'ultimo ne darà comunicazione in forma scritta al Cliente, con un preavviso non inferiore ai 3 mesi 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”.

² Cfr. art. 13 Codice di condotta commerciale ARERA, deliberazione 27 ottobre 2020 426/2020/R/COM.

4. Sulla base delle segnalazioni dei consumatori e delle microimprese³ che hanno aderito alle predette offerte commerciali risulta che, almeno a partire dal mese di maggio 2022, i clienti titolari di contratti a prezzo fisso hanno ricevuto una comunicazione da parte della società ENGIE, avente ad oggetto “*Aggiornamento condizioni economiche della fornitura Codice Cliente n. [...] e proposta modifica unilaterale del contratto*” (enfasi aggiunta).

In particolare, con tale comunicazione ENGIE ha informato la propria clientela che «*il termine di validità delle “Condizioni Tecnico Economiche”, relative al contratto di fornitura da Lei sottoscritto, è decorso e, pertanto, in osservanza di quanto previsto dalle “Condizioni generali di fornitura”, da Lei accettate, ENGIE si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche*»⁴ (Fig. 1).

³ Circa oltre 100 segnalazioni pervenute dal 27 settembre 2022.

⁴ Cfr., a titolo esemplificativo e non esaustivo, segnalazione del 14 novembre 2022, prot. n. 0088173, contenente la comunicazione di ENGIE del 15 luglio 2022.

Fig. 1

L220256641_P01-007224-017563-A00005 - 2322729495022222
COP. S. MANAGER@ENI 14.40

Milano li 20/06/2022

OGGETTO Aggiornamento condizioni economiche della fornitura Codice Cliente n. [redacted] e proposta modifica unilaterale del contratto (Ns.rif. [redacted])

Gentile Cliente,
la ringraziamo per tutti gli anni trascorsi con ENGIE!

Come forse avrà notato, il termine di validità delle "Condizioni Tecnico Economiche", relative al contratto di fornitura di energia da Lei sottoscritto, è decorso e, pertanto, in osservanza di quanto previsto dalle "Condizioni generali di fornitura", da Lei accettate, ENGIE si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, come di seguito meglio indicato, in ragione delle mutate condizioni di mercato.

Infatti, come probabilmente a Lei noto, negli ultimi mesi abbiamo assistito ad un'eccezionale dinamica di aumento dei prezzi delle materie prime verso i massimi storici - i cui rialzi sono causati dall'impennata delle quotazioni internazionali dell'energia elettrica e del gas naturale, dall'aumento delle aliquote dei permessi di emissione di CO2 e dalla forte domanda di gas.

Troverà di seguito le nuove modalità di calcolo dei corrispettivi della fornitura e le nuove condizioni che **verranno applicate a partire dal 01/10/2022 per i prossimi 24 mesi**.

Resta inteso che tutte le altre condizioni previste dal Contratto resteranno valide ed invariate.

SPESA PER LA MATERIA ENERGIA ELETTRICA	SPESA PER LA MATERIA GAS NATURALE
CORRISPETTIVO ENERGIA FISSO (CEF) 0,2250 €/kWh	CORRISPETTIVO PREZZO FISSO (CPF) 1,0270 €/Smc <small> riferito ad un PCS di 0,03852 GJ/Smc</small>
COMPONENTE COMMERCIALIZZAZIONE AL DETTAGLIO <small>In luogo della corrispondente componente PCV definita dall'ARERA nel TTV (Del. 301/2012/R/eel e s.m.i.)</small>	COMPONENTE COMMERCIALIZZAZIONE AL DETTAGLIO <small>In luogo della corrispondente componente QvD definita dall'ARERA nel TIVG (del.4-4/09 e s.m.i.)</small>
Fissa: 5,82 €/mese Variabile: 0,0000 €/kWh	Fissa: 5,61 €/mese Variabile: 0,00795 €/Smc <small> riferita ad un PCS di 0,03852 GJ/Smc</small>


Per ringraziarla della fiducia che ci ha dimostrato
le abbiamo riservato dei corrispettivi che le garantiranno la
qualità del nostro servizio, sicurezza e competitività per i prossimi 24 mesi.

La informiamo che ha comunque facoltà di recedere dal Contratto senza alcun onere a suo carico, con le modalità e nei termini indicati all'art. 3 CGC:

- Recesso esercitato senza il fine di cambiare fornitore: dovrà inoltrare una comunicazione scritta a mezzo raccomandata a/r all'indirizzo ENGIE Italia S.p.A. - Milano Cordusio - Casella Postale n. 242 - 20123 Milano, riportando nell'oggetto il Codice Cliente.
- Recesso esercitato per cambiare fornitore: la comunicazione verrà effettuata dal nuovo fornitore come previsto dalla regolazione vigente e il recesso sarà effettivo a partire dalla data di decorrenza delle condizioni precedentemente proposte solo se il nuovo fornitore provvederà a presentare l'apposita richiesta entro il giorno 10 del mese precedente, in alternativa sarà effettivo dalla prima data utile successiva.

Nel caso in cui non ricevessimo alcuna comunicazione di recesso compatibile con le tempistiche di applicazione delle modifiche proposte, le modifiche si intendono approvate e la fornitura in essere continuerà pertanto a svolgersi secondo le nuove condizioni, dando comunque seguito all'eventuale richiesta di recesso alla prima data utile.

ENGIE Italia S.p.A.

5. In data 10 agosto 2022 è entrato in vigore l'art. 3 del Decreto-Legge 9 agosto 2022 n. 115 (c.d. Decreto *Aiuti-bis*), convertito in Legge n. 142 del 21 settembre 2022, ai sensi del quale: "1. *Fino al 30 aprile 2023 è sospesa l'efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all'impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo ancorché sia contrattualmente riconosciuto il diritto di recesso alla controparte.* 2. *Fino alla medesima data di cui al comma 1 sono inefficaci i preavvisi comunicati per le suddette finalità prima della data di entrata in vigore del presente decreto, salvo che le modifiche contrattuali si siano già perfezionate*".

6. A seguito dell'entrata in vigore della predetta norma i consumatori, invocando la sospensione dell'efficacia delle modifiche unilaterali del prezzo precedentemente comunicate ma non ancora perfezionate, hanno presentato apposito reclamo a ENGIE, la quale ha rigettato le istanze, adducendo quale motivazione l'intervenuta scadenza delle offerte sottoscritte dalla clientela.

7. In particolare, la Società ha rappresentato che le variazioni comunicate non configurano modifiche unilaterali sospese dall'art. 3 del Decreto *Aiuti-bis*, in quanto rappresentano una mera proposta di “aggiornamento dei corrispettivi giunti a naturale scadenza contrattuale” e ha affermato che “*ha ricevuto la comunicazione del [...], in quanto il prezzo contrattualmente previsto per la sua fornitura ha durata fissa di 12 mesi. Essendo il prezzo giunto alla sua naturale scadenza, la nostra comunicazione è semplicemente finalizzata a proporle, secondo quanto già previsto dal suo contratto in relazione alle modalità di aggiornamento dei corrispettivi giunti a naturale scadenza contrattuale, l'aggiornamento dello stesso, non configurandosi come modifica unilaterale proposta dall'operatore per giustificato motivo. Resta inteso che tutte le altre condizioni previste dal suo Contratto resteranno valide ed invariate*”⁵ (enfasi aggiunta).

8. In altri casi, la Società ha rilevato che “*l'aggiornamento delle condizioni economiche come previsto dall'art. 13 del Codice di condotta commerciale, si configura come una evoluzione automatica dallo stesso previsto*”⁶ (enfasi aggiunta).

9. In altri casi ancora, ENGIE in risposta ad un reclamo, ha comunicato al cliente che “*ha ricevuto la comunicazione datata [...], in quanto il prezzo contrattualmente previsto per la sua fornitura aveva durata fissa di 12 mesi. Con riferimento all'ambito di applicazione dell'art 3 DL Aiuti-bis da Lei citato, convertito in legge 142/2022, come chiarito dal comunicato congiunto dell'Arera e dell'AGCM del 13 ottobre ultimo scorso, e ribadito da quest'ultima Autorità nell'ambito delle informazioni richieste per verificare l'adempimento da parte delle società di vendita degli obblighi derivanti dalla suddetta normativa, alle proposte di rinnovo delle condizioni contrattuali a seguito di scadenza della validità delle condizioni economiche di fornitura, come nel Suo caso, non è applicabile la normativa citata poiché tali proposte non hanno il carattere di unilateralità in quanto era già contrattualmente previsto la durata determinata di validità per prezzo applicato e giunto a scadenza*”⁷.

10. Un segnalante, ad esempio, ha lamentato di aver ricevuto, in data 11 agosto 2022, una comunicazione di “*modifica unilaterale*” da parte di ENGIE (di cui alla Fig. 1) e che quest'ultima, in riscontro al suo reclamo, in data 31 agosto 2022 ha risposto che tale comunicazione “*è semplicemente finalizzata a proporle, secondo quanto già previsto dal suo contratto in relazione alle modalità di aggiornamento dei corrispettivi giunti a naturale scadenza contrattuale, l'aggiornamento dello stesso, non configurandosi come modifica unilaterale proposta a discrezione dell'operatore*” (enfasi aggiunta).

Il segnalante ha evidenziato, tuttavia, che la data di decorrenza delle nuove condizioni economiche è successiva all'entrata in vigore del Decreto *Aiuti-bis* e che, pertanto, la prospettata “*modifica unilaterale*” è da ritenersi sospesa, sebbene la Società rappresenti, in riscontro al reclamo, che non ritiene applicabile il Decreto *Aiuti-bis* ai predetti aggiornamenti tariffari, trattandosi di corrispettivi giunti a scadenza⁸.

⁵ Cfr., in particolare, segnalazioni del 12 ottobre 2022, prot. n. 0076857; del 19 ottobre 2022, prot. n. 0078994; del 30 ottobre 2022, prot. n. 0083290.

⁶ Cfr. segnalazione del 4 novembre 2022, prot. n. 0084961, contenente la comunicazione di ENGIE del 3 novembre 2022.

⁷ Cfr. segnalazione del 17 novembre 2022, prot. n. 0090711; del 24 novembre 2022, prot. n. 0092959, integrata in data 1° dicembre 2022, prot. n. 0094890.

⁸ Cfr. segnalazione del 7 novembre 2022, prot. n. 0086053.

11. Successivamente al 10 agosto 2022 la Società non risulta avere sospeso o annullato le precedenti comunicazioni di “*modifica unilaterale*” (di cui alla Fig. 1). Essa ha invece continuato ad inviare alla propria clientela aggiornamenti delle condizioni economiche utilizzando sulla base di un diverso *format* di comunicazione.

12. In particolare, ENGIE ha inviato alla propria clientela una missiva avente ad oggetto “*Aggiornamento condizioni economiche della fornitura Codice Cliente n. [...]*” con la quale ha informato i destinatari che «*il prezzo della fornitura da lei sottoscritto sta per giungere alla scadenza naturale contrattualmente prevista. Pertanto, secondo quanto già previsto dal suo contratto in relazione alle modalità di aggiornamento dei corrispettivi giunti a naturale scadenza⁹, le riportiamo di seguito l’aggiornamento delle condizioni economiche che saranno applicate*»¹⁰ (enfasi aggiunta) (cfr. Fig. 2).

⁹ In proposito, le Condizioni Tecnico Economiche stabiliscono, alla voce “*Modalità di aggiornamento condizioni economiche*”, che “*All’approssimarsi del termine del periodo di validità del Corrispettivo Energia Fisso (CEF) e/o del Corrispettivo Prezzo Fisso (CPF) in vigore e dei componenti di Commercializzazione, nel rispetto del preavviso di cui all’art. 7 delle Condizioni Generali del Contratto (CGC) ENGIE invierà al Cliente una comunicazione scritta contenente il relativo aggiornamento e il nuovo periodo di validità. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati all’art. 3 CGC. Nel caso in cui il Cliente non receda dal Contratto, i nuovi importi dei corrispettivi si intenderanno accettati*”.

¹⁰ Cfr., ad esempio, segnalazione del 23 novembre 2022, prot. n. 0092959, contenente la comunicazione di ENGIE del 13 ottobre 2022.

Fig. 2

Milano li 13/10/2022

OGGETTO Aggiornamento condizioni economiche della fornitura Codice Cliente n. (Ns.rif.: XX/XX_XX)

Gentile Cliente,

grazie per aver trascorso **24 mesi con ENGIE!**

Desideriamo informarla che il prezzo della fornitura da lei sottoscritto sta per giungere alla scadenza naturale contrattualmente prevista. Pertanto, secondo quanto già previsto dal suo contratto in relazione alle modalità di aggiornamento dei corrispettivi giunti a naturale scadenza, le riportiamo di seguito l'aggiornamento delle condizioni economiche che **saranno applicate alle sue forniture a decorrere dal 01/02/2023 per i prossimi 24 mesi.**

Resta inteso che tutte le altre condizioni previste dal Contratto resteranno valide ed invariate.

SPESA PER LA MATERIA GAS NATURALE

CORRISPETTIVO PREZZO FISSO (CPF)

2,2000 €/Smc

riferito ad un PCS di 0,03852 GJ/Smc

COMPONENTE COMMERCIALIZZAZIONE AL DETTAGLIO

In luogo della corrispondente componente QVD definita dall'ARERA nel TIVG (del.64/09 e s.m.l.)

Fissa: 10,00 €/mese

Variabile: 0,0100 €/Smc

riferita ad un PCS di 0,03852 GJ/Smc



Per ringraziarla della fiducia che ci ha dimostrato, può ricevere **in omaggio un pacchetto assicurativo a scelta** per proteggere ciò che più ama: **Casa, Auto, My Family, My Pet, Over 65 e Viaggi!**
Scopra sul retro maggiori dettagli e come richiederlo.

La informiamo che ha comunque facoltà di recedere dal Contratto senza alcun onere a suo carico, con le modalità e nei termini indicati all'art. 3 CGC:

- Recesso esercitato senza il fine di cambiare fornitore: dovrà inoltrare una comunicazione scritta a mezzo raccomandata a/r all'indirizzo ENGIE Italia S.p.A. - Milano Cordusio - Casella Postale n. 242 - 20123 Milano, riportando nell'oggetto il Codice Cliente e la seguente dicitura: "Recesso per rinnovo condizioni (codice recesso n.)".
- Recesso esercitato per cambiare fornitore: la comunicazione verrà effettuata dal nuovo fornitore come previsto dalla regolazione vigente e il recesso sarà effettivo a partire dalla data di decorrenza delle condizioni precedentemente proposte solo se il nuovo fornitore provvederà a presentare l'apposita richiesta entro il giorno 10 del mese precedente, in alternativa sarà effettivo dalla prima data utile successiva.

Nel caso in cui non ricevessimo alcuna comunicazione di recesso compatibile con le tempistiche di applicazione delle modifiche proposte, le modifiche si intendono approvate e la fornitura in essere continuerà pertanto a svolgersi secondo le nuove condizioni, dando comunque seguito all'eventuale richiesta di recesso alla prima data utile.

ENGIE Italia S.p.A.

13. Dalle comunicazioni inviate alla clientela relative alle nuove condizioni economiche - sia quelle presentate come *modifiche unilaterali* che quelle definite di *aggiornamento condizioni economiche* in scadenza - emerge che ENGIE non ha precisato l'effettiva data di scadenza dell'offerta iniziale, o degli eventuali rinnovi intervenuti nel corso del rapporto contrattuale¹¹. In

¹¹ Cfr. segnalazione del 9 novembre 2022, prot. n. 0086625, contenente il contratto dell'11 dicembre 2018 con prezzo fisso per 24 mesi e la comunicazione di ENGIE del 15 luglio 2022, con cui comunica che "il prezzo della fornitura da lei sottoscritto è in scadenza" e applicazione delle nuove condizioni a partire dal 1° novembre 2022; segnalazione del 10 novembre 2022, prot. n. 0087363, contenente un contratto del 1° dicembre 2018, e la comunicazione di ENGIE del 13 ottobre 2022, con cui comunica che il prezzo "sta per giungere alla scadenza naturale" e l'applicazione delle nuove condizioni a partire dal 1° febbraio 2023; segnalazione del 21 novembre 2022, prot. n. 0091738, contenente un contratto del 4 settembre 2018 e la comunicazione di ENGIE del 15 luglio 2022, con cui comunica che il prezzo "è in scadenza" e l'applicazione delle nuove condizioni a partire dal 1° novembre 2022.

altri casi, risulta inoltre che la Società ha proceduto all'aggiornamento delle condizioni economiche a prescindere dalla reale scadenza dell'offerta.

14. In particolare, in un caso emerge che il contratto originario prevedeva un prezzo fisso per 12 mesi dall'attivazione della fornitura, avvenuta in data 1° febbraio 2021, con scadenza dunque a febbraio 2022 e poi tacitamente rinnovato; al riguardo, ENGIE ha comunicato l'applicazione delle nuove condizioni a decorrere dal 1° ottobre 2022, asserendo che *“il termine di validità delle “Condizioni Tecnico Economiche”, relative al contratto di fornitura di energia da Lei sottoscritto è decorso”*, sebbene queste in realtà scadessero dopo diversi mesi. In seguito al reclamo del consumatore, ENGIE ha ribadito che, tenuto conto del comunicato congiunto ARERA/AGCM *“alle proposte di rinnovo delle condizioni contrattuali a seguito di scadenza della validità delle condizioni economiche di fornitura, come nel Suo caso, non è applicabile [l'art. 3 del Decreto Aiuti-bis]”*, pur in assenza di una effettiva scadenza del contratto¹² (enfasi aggiunta).

15. In un altro caso, il contratto originario sottoscritto dal cliente prevedeva un prezzo fisso per 24 mesi dalla data di attivazione della fornitura (1° febbraio 2021) ed ENGIE ha comunicato, in data 9 settembre 2022, l'applicazione delle nuove condizioni a decorrere dal 1° gennaio 2023, ossia con un mese di anticipo rispetto alla naturale scadenza¹³.

16. Da un'altra segnalazione emerge che il contratto originario dell'utente prevedeva un prezzo fisso per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura (1° dicembre 2021) ed ENGIE ha comunicato, in data 15 luglio 2022, l'applicazione delle nuove condizioni a decorrere dal 1° novembre 2022¹⁴.

17. Ancora, in un altro caso le nuove condizioni sono state applicate da ENGIE a far data dal 1° ottobre 2022, a fronte di un'offerta scaduta in data 1° dicembre 2021, rispetto alla quale la Società non aveva provveduto a comunicare le nuove condizioni secondo i termini, rinnovando dunque in modo automatico le condizioni economiche ivi previste¹⁵.

18. Dalle segnalazioni emerge pure che le offerte iniziali a prezzo fisso per 12 mesi sono state rinnovate alla scadenza effettiva non solo a un prezzo fisso significativamente maggiore, ma anche per una durata di 24 mesi, ossia per un periodo di gran lunga superiore rispetto all'offerta inizialmente sottoscritta¹⁶.

19. Il Professionista, in data 31 ottobre 2022, ha fornito riscontro ad una richiesta di informazioni trasmessa dall'Autorità in data 18 ottobre 2022, rappresentando che, dal 1° maggio al 31 ottobre 2022, ha inviato ai propri clienti esclusivamente comunicazioni aventi ad oggetto l'aggiornamento delle condizioni economiche dell'offerta giunta a naturale scadenza contrattuale.

ENGIE ha inoltre fatto presente che, prima dell'entrata in vigore dell'art. 3 del Decreto *Aiuti-bis*, ha utilizzato un *format* di comunicazione che conteneva il riferimento alla proposta di modifica unilaterale, in quanto gli aggiornamenti delle condizioni economiche giunte a scadenza sono gestiti operativamente con le stesse modalità delle modifiche unilaterali, di cui alle previsioni regolatorie.

¹² Cfr. segnalazione del 17 novembre 2022, prot. n. 0090711.

¹³ Cfr. segnalazione del 31 ottobre 2022, prot. n. 0083290.

¹⁴ Cfr. segnalazione del 14 novembre 2022, prot. n. 0088273.

¹⁵ Cfr. segnalazione del 4 novembre 2022, prot. n. 0084961.

¹⁶ Cfr., ad esempio, segnalazioni del 2 novembre 2022, prott. nn. 0083718, 0083853, 0084087; del 3 novembre 2022, prott. nn. 0084831, 0084832, 0084865.

Successivamente all'entrata in vigore del citato art. 3, al fine di evitare eventuali fraintendimenti, è stato adottato un nuovo *format* di comunicazione in cui non si fa riferimento alle modifiche unilaterali.

20. Il Professionista ha altresì rilevato che per taluni clienti, a causa di inavvertenze informatiche, non ha proceduto tempestivamente all'aggiornamento delle condizioni economiche alla loro naturale scadenza. In tali casi, la Società risulta aver inviato le comunicazioni in data successiva a quella della predetta scadenza dell'offerta¹⁷.

21. Dal 1° maggio al 31 ottobre 2022, ENGIE ha trasmesso complessivamente [omissis]* comunicazioni e ha applicato gli aggiornamenti a [omissis] punti di fornitura gas ed energia elettrica.

III. VALUTAZIONI

22. Quanto al *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere *prima facie* sussistenti le condotte contestate al Professionista, che risultano poste in essere in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in ragione dei profili di ingannevolezza e di aggressività che appaiono connotare la condotta del Professionista, consistente nel comunicare alla propria clientela, a far data dal maggio 2022, le nuove condizioni economiche a seguito di modifica unilaterale e, successivamente al 10 agosto 2022, l'aggiornamento delle condizioni economiche a seguito di scadenza dell'offerta.

23. Tali lettere di preavviso presentano infatti un contenuto generico e omissivo, in quanto prive degli elementi necessari a consentire ai consumatori di comprendere e valutare la portata e l'effettiva natura delle comunicazioni stesse. Invero, entrambe le missive risultano riferirsi al fatto che le nuove condizioni economiche di fornitura sono frutto di rinnovo a seguito di scadenza delle offerte commerciali, ma omettono di indicare proprio la data di tale scadenza, inizialmente prevista o rinnovata nel corso del rapporto contrattuale a seguito di eventuali aggiornamenti.

24. Con particolare riguardo alle comunicazioni inviate prima del 10 agosto 2022, come sopra evidenziato, esse hanno ad oggetto una proposta di "*modifica unilaterale*" decorrente da una data successiva all'entrata in vigore del Decreto *Aiuti-bis*, inducendo quindi i consumatori a ritenere che si tratti di una modifica sospesa ai sensi del citato Decreto.

25. Il comportamento della società ENGIE appare parimenti ingannevole nella misura in cui le nuove condizioni economiche, sottese all'esercizio del *ius variandi* vengono artificiosamente prospettate agli utenti non come modifiche unilaterali - che sarebbero precluse fino al 30 aprile 2023 - bensì come conseguenza della imminente scadenza dell'offerta dagli stessi sottoscritta, anche laddove l'offerta non era in realtà ancora scaduta o era stata tacitamente prorogata nel corso del rapporto contrattuale, proprio al fine di aggirare l'inibizione relativa alle modifiche unilaterali del prezzo dell'energia elettrica e del gas introdotta dal legislatore con l'art. 3 del D.L. 115/2022.

26. Infatti, l'art. 3 del Decreto *Aiuti-bis* prevede espressamente che, fino al 30 aprile 2023, è sospesa l'efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all'impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo.

¹⁷ Cfr. segnalazione del 4 novembre 2022, prot. n. 0084961.

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

27. Appare dunque in contrasto con tale disposizione la proposizione di nuove condizioni economiche - di carattere peggiorativo - dopo che tali modifiche sono state sempre qualificate, fino al 10 agosto 2022, come “*proposta di modifica unilaterale*”. D’altra parte, benché le previsioni contrattuali inerenti al periodo di validità delle numerose offerte in essere prevedano, una volta decorso il termine (12/24/36 mesi), che ENGIE invii al cliente una comunicazione scritta contenente il relativo aggiornamento e il nuovo periodo di validità, il Professionista risulta in passato aver talvolta rinnovato in modo automatico le condizioni economiche ivi previste, in assenza di alcuna comunicazione preventiva.

28. La condotta del Professionista, che introduce una sostanziale modifica delle condizioni economiche a seguito della presunta scadenza della offerta, oltre a contravvenire alla norma di legge citata, appare, dunque, configurare una possibile condotta in contrasto con gli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

29. La condotta risulta altresì caratterizzata da particolare gravità in quanto, oltre che palesemente mirata a eludere e vanificare un intervento normativo specificamente concepito per tutelare i consumatori dal rischio di considerevoli esborsi economici a seguito del verificarsi di circostanze eccezionali, è connotata da spiccati profili di aggressività, essendo idonea ad opporre ostacoli onerosi e sproporzionati all’esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, alla luce della normativa e della regolazione vigente.

30. Infatti, a fronte della citata disposizione di cui all’art. 3, che sospende fino al 30 aprile 2023 ogni eventuale modifica contrattuale volta a definire il prezzo di fornitura di energia elettrica e gas, ENGIE appare aggirare tale divieto, sottraendo ai consumatori la protezione temporanea dalle oscillazioni di mercato offerta dalla norma ritenendo dapprima che le comunicazioni inviate fino al 10 agosto 2022 non costituiscano modifiche unilaterali, sebbene dalla stessa pacificamente denominate come tali; poi, successivamente a tale data, modificando la denominazione della comunicazione, ma non il contenuto.

31. Peraltro, il divieto di modifiche unilaterali delle condizioni economiche, di cui al citato art. 3, si riferisce chiaramente ad ogni clausola contrattuale che permette la variazione del prezzo da parte del professionista nel corso del rapporto, in qualsiasi modo essa venga denominata o presentata nelle condizioni generali del contratto di fornitura. Pertanto, l’invio delle citate comunicazioni da parte di ENGIE, unitamente all’applicazione dell’art. 7 delle Condizioni Generali di Contratto di energia elettrica e/o gas - clausola contrattuale di carattere generale che consente al Professionista ampia libertà di determinazione del nuovo prezzo di fornitura - appare configurare, a tutti gli effetti, una condotta ascrivibile alla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, che si pone in contrasto con il divieto di cui al menzionato art. 3, specificamente per tutti i contratti per i quali non è ancora trascorso il periodo iniziale di validità oppure che non prevedono un regime di automatica evoluzione delle condizioni economiche di fornitura.

32. Attraverso la condotta descritta, i consumatori sono stati - o saranno - posti nella condizione di dover accettare gli incrementi di prezzo della materia prima, senza poter beneficiare della protezione della norma speciale, ovvero sono stati costretti a scegliere, in alternativa, una nuova offerta, generalmente gravosa economicamente e probabilmente ancor più svantaggiosa, in ragione del contesto di mercato assolutamente eccezionale, in cui lo stesso legislatore ha ritenuto di intervenire con una disciplina di carattere derogatorio alla libertà contrattuale, seppure in via transitoria. Peraltro, assume specifica rilevanza anche la durata delle nuove offerte commerciali, pari

a 24 mesi, volta quindi ad applicare i prezzi elevati di questa eccezionale situazione per un periodo di gran lunga superiore rispetto all'offerta inizialmente sottoscritta.

33. In questo contesto, la condotta in esame appare presentare profili di aggressività, in possibile violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in ragione dell'indebito condizionamento esercitato dal Professionista sui consumatori, inducendoli ad accettare le nuove condizioni economiche di fornitura peggiorative a causa dell'aumento straordinario e imprevedibile dei prezzi di energia elettrica e gas, anche nei casi in cui non sussista un effettivo termine di scadenza contrattuale – o risulti già spirato – nonché ostacolando i diritti dei consumatori stessi basati sulle disposizioni sopra richiamate, di cui alla disciplina primaria di carattere eccezionale.

34. Sotto il profilo del *periculum in mora*, si rileva l'indifferibilità dell'intervento poiché la pratica sopra descritta è in atto ed è caratterizzata da un elevato grado di offensività, in quanto idonea ad indurre in errore, nelle more del procedimento, tutti i destinatari delle comunicazioni sopra descritte in merito alla pretesa inapplicabilità dell'art. 3 del DL 115/2022, nonché a ostacolarne ingiustamente l'esercizio dei diritti previsti da tale norma fino alla scadenza del 30 aprile 2023, arrecando agli stessi considerevoli danni economici, a seguito dell'applicazione di condizioni economiche fortemente peggiorative. A tal proposito, si evidenzia come ENGIE abbia quantificato in [omissis] i punti di prelievo ai quali le nuove condizioni trovavano applicazione a fine ottobre 2022 e come un elevato numero di *proposte di modifica unilaterale o di rinnovo* delle condizioni (pari ad oltre [omissis]) sia destinato a tradursi progressivamente, in tempi brevi, in un esorbitante aumento tariffario e in un immediato e notevole pregiudizio economico per numerosi consumatori.

CONSIDERATO, alla luce delle suesposte considerazioni, che sussistono le esigenze di estrema gravità, urgenza e indifferibilità del provvedimento cautelare dell'Autorità ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, consistenti:

- i) nell'attualità delle condotte contestate;
- ii) nel coinvolgimento di un elevato numero dei clienti del Professionista, in ragione dell'invio delle comunicazioni sopra descritte ad un amplissimo numero di consumatori;
- iii) nello sfruttamento dell'asimmetria informativa e della disparità di forza contrattuale tra Professionista e consumatore;

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolari esigenze di indifferibilità al fine di impedire che la condotta commerciale sopra descritta, consistente nell'indebita preclusione dell'esercizio dei diritti previsti dall'art. 3 del D.L. 115/2022, con modalità ingannevoli e aggressive, continui ad essere posta in essere nelle more dello svolgimento del procedimento di merito;

RITENUTO, dunque, che sussistano i presupposti per l'adozione di misure cautelari provvisorie ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nei confronti del Professionista;

DISPONE

a) che la società ENGIE Italia S.p.A. sospenda provvisoriamente l'applicazione delle nuove condizioni economiche indicate nelle comunicazioni di proposta di modifica unilaterale del contratto inviate prima del 10 agosto o nelle comunicazioni di proposta di aggiornamento delle condizioni economiche inviate dopo il 10 agosto, confermando fino al 30 aprile 2023 le condizioni di fornitura

precedentemente applicate, comunicando individualmente ai consumatori interessati dalle predette comunicazioni, e con la medesima forma, l'applicazione delle precedenti condizioni di fornitura, ovvero, nel caso in cui i termini di perfezionamento delle nuove comunicazioni non siano ancora scaduti, l'inefficacia delle modifiche proposte;

b) che la società ENGIE Italia S.p.A. comunichi individualmente e con la medesima forma ai consumatori che hanno esercitato il diritto di recesso a seguito della comunicazione di proposta di modifica unilaterale inviata prima del 10 agosto o di rinnovo delle condizioni economiche inviata successivamente a tale data, la possibilità di ritornare in fornitura alle precedenti condizioni economiche;

c) che la società ENGIE Italia S.p.A. comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 5 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le iniziative assunte in ottemperanza a quanto disposto *sub a)* e *b)*;

d) che la parte interessata possa, entro 7 giorni dalla notifica del presente provvedimento, presentare memorie scritte e documenti, ai fini della conferma delle sopraindicate misure.

Ai sensi dell'articolo 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 comunicato 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 per il 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 comunicazione 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 comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS12470 - A2A ENERGIA-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

Provvedimento n. 30403

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 dicembre 2022;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

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, n. 25411;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS12470 del 12 dicembre 2022, volto a verificare l'esistenza di violazioni degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo da parte della società A2A Energia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

LE PARTI

1. La società A2A Energia S.p.a. (di seguito, A2A, il “Professionista” o la “Società”) attiva nella fornitura di servizi di energia elettrica e gas sul mercato libero, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo.

2. Le associazioni di consumatori Adiconsum Sardegna e Federconsumatori Bergamo, in qualità di segnalanti.

II. IL FATTO

3. Sulla base delle numerose segnalazioni di consumatori e microimprese¹ e della documentazione acquisita ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, risulta che il Professionista, nel periodo maggio-ottobre 2022, ha inviato complessivamente [*omissis*]^{*} comunicazioni ai propri clienti titolari di contratti di fornitura nel mercato libero a prezzo fisso, con le quali preannunciava la modifica delle condizioni economiche del rapporto di fornitura.

4. In particolare, a partire dal mese di maggio 2022, A2A ha inviato ai propri clienti una comunicazione denominata “PROPOSTA DI MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO” con la quale, a seguito della revisione della proposta commerciale, è stata comunicata la nuova offerta commerciale e le nuove condizioni economiche (peggiorative rispetto alle precedenti) applicabili al

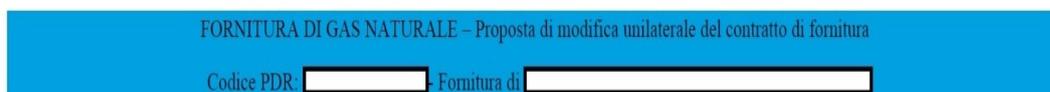
¹ Circa 40 segnalazioni di consumatori, pervenute a far data dal 27 settembre 2022.

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

contratto di fornitura vigente. Le suddette comunicazioni indicavano: “Gentile xxx, in relazione al tuo attuale contratto di fornitura che ti ha garantito un prezzo fisso e invariabile della componente materia prima per tutto il periodo di fornitura, ti informiamo che a seguito della revisione della nostra proposta commerciale, la tua offerta non è più disponibile. Per i prossimi xxx anni di fornitura, siamo lieti di proporti l’offerta xxx che, in continuità con quanto previsto dalla tua attuale offerta, ti permetterà di beneficiare dei vantaggi del prezzo fisso e di metterti al riparo da eventuali rincari” (enfasi aggiunta).

A2A, inoltre, nella medesima comunicazione, ha riconosciuto al consumatore la possibilità “di esercitare il diritto di recesso aderendo ad un’altra offerta di fornitura” o chiedendo “la cessazione dell’utenza, con le modalità previste dalle Condizioni Generali di Fornitura” (Cfr. Fig. 1).

Fig.1



Gentile []

in relazione al tuo attuale contratto di fornitura a mercato libero “Prezzo Sicuro Gas” che ti ha garantito un prezzo fisso e invariabile della componente materia prima per tutto il periodo di fornitura, ti informiamo che, a seguito della revisione della nostra proposta commerciale, la tua offerta non è più disponibile.

Per i prossimi due anni di fornitura, siamo lieti di proporti l’offerta “A2A Start Gas” che, in continuità con quanto previsto dalla tua attuale offerta, ti permetterà di continuare a beneficiare dei vantaggi del prezzo fisso e di metterti al riparo da eventuali rincari.

A questo [link](#) puoi scaricare le Condizioni Particolari di Fornitura (comprendenti delle condizioni economiche dell’offerta), che avranno decorrenza dal 01/12/2022, e che ti invitiamo a conservare.

A fronte dei nuovi corrispettivi, di seguito la stima della tua prossima spesa annua (escluse imposte e comprensiva di sconti) e la variazione attesa rispetto alla tariffa attualmente in vigore:

Consumo annuo (Smc)	Stima (€/anno)	Variazione (€/anno)
AMBITO TARIFFARIO: Ambito Nord Orientale		
120	253,76	152,65
480	673,82	524,55
700	925,28	751,82
1400	1.725,37	1.474,96
2000	2.408,97	2.094,79
5000	5.823,00	5.193,95

I valori indicati in tabella sono calcolati alla data dell’offerta e possono subire variazioni nel periodo di validità dell’offerta, a seguito di provvedimenti dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Tali valori sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: P=0,03852 GJ/Smc e C=1.

5. In data 10 agosto 2022 è entrato in vigore l’art. 3 del Decreto Legge 9 agosto 2022 n. 115 (cd. *Aiuti-bis*), convertito in Legge n. 142 del 21 settembre 2022, ai sensi del quale: “1. *Fino al 30 aprile 2023 è sospesa l’efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all’impresa*

fornitrice di energia elettrica e gas naturale di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo ancorché sia contrattualmente riconosciuto il diritto di recesso alla controparte. 2. Fino alla medesima data di cui al comma 1 sono inefficaci i preavvisi comunicati per le suddette finalità prima della data di entrata in vigore del presente decreto, salvo che le modifiche contrattuali si siano già perfezionate”.

6. A seguito dell’entrata in vigore della predetta norma, vari consumatori, invocando la sospensione dell’efficacia delle modifiche unilaterali del prezzo precedentemente comunicate, hanno presentato apposito reclamo ad A2A, la quale ha rigettato le istanze precisando, in evidente antinomia con quanto indicato in epigrafe alle comunicazioni inviate le quali, giova ribadirlo, erano denominate “*PROPOSTA DI MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO*”, che tali lettere non hanno ad oggetto una proposta di modifica unilaterale ai sensi dell’art. 3 del DL *Aiuti-bis* bensì integrano una proposta di rinnovo dell’offerta vigente a seguito della sua imminente scadenza.

Appare opportuno precisare che, le missive denominate “*PROPOSTA DI MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO*” non facevano alcun riferimento alla scadenza (imminente, prossima o già intervenuta) delle offerte vigenti, né quindi indicavano la data di tale scadenza, mentre tale motivazione è stata resa agli utenti da A2A in occasione delle risposte ai reclami e quale motivazione per rigettarli.

7. In particolare, A2A ha utilizzato il seguente modello di risposta: “*Egregio xxx, [...] Dalle opportune verifiche effettuate a seguito della Sua segnalazione è emerso che il contratto di fornitura di energia elettrica in oggetto, relativo al POD xxx, prevede l’applicazione dell’offerta xxx, con prezzo della quota energia fisso per xxx mesi. Per tale tipologia di offerta, le relative Condizioni Particolari di Fornitura prevedono espressamente che, prima della scadenza del periodo di validità dei prezzi stabiliti, venga inviata una comunicazione con le condizioni applicabili in caso di rinnovo. Conseguentemente, Le abbiamo inviato una proposta di rinnovo con l’indicazione delle condizioni economiche per i successivi xxx mesi, valide a partire dal giorno successivo a quello di scadenza dei prezzi applicati, ovvero dal xxx. Precisiamo, pertanto, che la suddetta comunicazione relativa alle condizioni economiche applicabili, in caso di rinnovo, alla naturale scadenza del periodo di validità originariamente fissato dalle Condizioni Particolari di fornitura, non costituisce un’ipotesi di modifica unilaterale ai sensi dell’art. 3 del D.L. 115 del 09.08.2022*”.

8. A tale riguardo, si veda la segnalazione di un cliente² di A2A, titolare di un contratto per la fornitura di gas a far data dal 26 novembre 2016, il quale, dichiarando di non aver mai ricevuto prima comunicazioni “*delle nuove condizioni anno per anno*”, denuncia di essere stato destinatario, per la prima volta, in data 7 agosto 2022, di una “*Proposta di modifica unilaterale del contratto di fornitura*” con la quale, a seguito della revisione della proposta commerciale e della indisponibilità dell’offerta vigente, A2A ha indicato le nuove condizioni economiche (peggiorative rispetto alle precedenti) applicabili al contratto di fornitura vigente a partire dal 1° dicembre 2022. Il nuovo prezzo prevede una variazione in aumento della stima di spesa per il nuovo anno. A titolo esemplificativo, per un consumo annuo di 700 Smc è stimato un aumento della spesa annua pari a 106,16 €.

A seguito del reclamo dell’utente, A2A ha rigettato l’istanza affermando che la lettera di proposta di modifica unilaterale del 7 agosto 2022 in realtà rappresenterebbe una “*proposta di rinnovo [...]*”

² Cfr. segnalazione del 24 ottobre 2022, prot. n. 80709.

precisando che “il rinnovo contrattuale non rientra nelle casistiche di “modifiche unilaterali dei contratti in quanto le condizioni applicate alla Sua precedente offerta non sono variate per tutti i mesi di validità e sono arrivate a naturale scadenza”, pertanto, “la comunicazione dell’aggiornamento dell’offerta, alla scadenza del periodo di validità, originariamente fissato dalle Condizioni Particolari di Fornitura, con cessazione naturale delle relative condizioni economiche, non costituisce un’ipotesi di modifica unilaterale ai sensi dell’art. 3 del D.L. 115 del 09.08.2022”.

9. Un altro consumatore³ ha segnalato di aver ricevuto, in data 17 luglio 2022, una comunicazione di A2A denominata “Proposta di modifica unilaterale del contratto di fornitura” con la quale, analogamente al precedente caso, a seguito della revisione della proposta commerciale e della indisponibilità dell’offerta vigente, il Professionista ha indicato le nuove condizioni economiche, ancora una volta peggiorative rispetto alle precedenti, da applicarsi al contratto di fornitura di energia elettrica vigente. Il nuovo prezzo prevede una variazione in aumento della stima di spesa per il nuovo anno. A titolo esemplificativo, per un consumo annuo di 2200kWh, ad una potenza di 3 kW, è stimato un aumento della spesa annua pari a 545,88 €.

A seguito del reclamo, A2A ha rigettato l’istanza, affermando che la comunicazione di luglio “relativa alle condizioni economiche applicabili, in caso di rinnovo, alla naturale scadenza del periodo di validità originariamente fissato dalle Condizioni Particolari di Fornitura non costituisce un’ipotesi di modifica unilaterale ai sensi dell’art. 3 del D.L. 115 del 09.08.2022” ma “una proposta di rinnovo con l’indicazione delle condizioni economiche per i successivi 24 mesi, valide a partire dal giorno successivo a quello di scadenza dei prezzi applicati, ovvero dal 01/11/2022”.

10. Successivamente al 10 agosto 2022, A2A ha inviato ad altri clienti una comunicazione non più denominata “proposta di modifica unilaterale”, nella quale, richiamando genericamente la “prossima” scadenza del periodo di validità dell’offerta vigente, ha indicato le caratteristiche della nuova offerta e in particolare le nuove condizioni economiche (anche questa volta peggiorative rispetto alle precedenti), precisando che la comunicazione inviata non costituisce un’ipotesi di modifica unilaterale del contratto e riconoscendo al consumatore, analogamente alle comunicazioni inviate prima del 10 agosto 2022, la possibilità di esercitare il diritto di recesso.

Per le missive con le quali è stata comunicata la scadenza dell’offerta, A2A ha utilizzato due modelli dal contenuto standard che differiscono solo per alcuni aspetti formali.

11. Il primo tipo di comunicazione reca la seguente titolazione: “SCADENZA DEL PERIODO DI VALIDITA’ E CESSAZIONE NATURALE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE – NUOVA OFFERTA APPLICABILE DAL XXX”, e riportano il seguente, generico, contenuto: “Gentile xxx, per i prossimi xxx anni di fornitura, ti proponiamo l’offerta xxx che, in continuità con quanto previsto dalla tua attuale offerta xxx di prossima scadenza e non più disponibile, ti permetterà di continuare a beneficiare del prezzo fisso e invariabile della componente materia prima, per metterti al riparo da eventuali rincari. Allegate alla presente trovi le Condizioni Particolari di Fornitura con i dettagli della nuova offerta, che in caso di rinnovo, troveranno applicazione dal xxx. Ti invitiamo a leggerle attentamente e a conservarle, precisandoti che la comunicazione delle nuove condizioni economiche, alla scadenza del periodo di validità originariamente fissato dalle Condizioni Particolari di Fornitura, non costituisce un’ipotesi di modifica unilaterale del contratto o delle

³ Cfr. segnalazione del 2 novembre 2022, prot. n. 83730.

Condizioni Generali di Fornitura, bensì il pieno adempimento da parte di A2A Energia degli impegni originariamente assunti nei tuoi confronti” (Cfr. Fig. 2).

Fig.2



Milano, 18/09/2022

Rif.: AEN/PAD/MAV [redacted]

FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA – Scadenza del periodo di validità e cessazione naturale delle condizioni economiche - Nuova offerta applicabile dal 01/01/2023

Codice POD: [redacted] (Potenza Impegnata 3,00 kW – Opzione: BIORARIA)

Fornitura di [redacted]

Gentile [redacted]

per i prossimi due anni di fornitura, ti proponiamo l’offerta “A2A Start Luce” che, in continuità con quanto previsto dalla tua attuale offerta “Prezzo Sicuro Verde” di prossima scadenza e non più disponibile, ti permetterà di continuare a beneficiare del prezzo fisso e invariabile della componente materia prima, per metterti al riparo da eventuali rincari.

Allegate alla presente trovi le Condizioni Particolari di Fornitura con i dettagli della nuova offerta che, in caso di rinnovo, troveranno applicazione dal 01/01/2023. Ti invitiamo a leggerle attentamente e a conservarle, precisandoti che la comunicazione delle nuove condizioni economiche, alla scadenza del periodo di validità originariamente fissato dalle Condizioni Particolari di Fornitura, non costituisce un’ipotesi di modifica unilaterale del contratto o delle Condizioni Generali di Fornitura, bensì il pieno adempimento da parte di A2A Energia degli impegni originariamente assunti nei tuoi confronti.

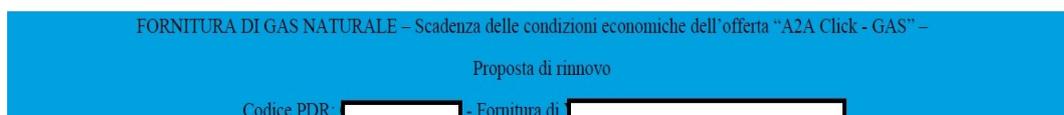
In calce a questa comunicazione inoltre puoi trovare la stima della tua prossima spesa annua e la variazione attesa rispetto ai prezzi attualmente in vigore.

Per un confronto in termini di spesa annua rispetto alle offerte presenti nel mercato libero, sulla base del tuo consumo effettivo, puoi utilizzare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it

Qualora non desiderassi rinnovare il contratto alle nuove condizioni proposte, puoi esercitare il diritto di recesso aderendo ad un’altra offerta di fornitura, oppure chiedere la cessazione dell’utenza, con le modalità previste dalle Condizioni Generali di Fornitura. In caso contrario, quindi nel caso tu accettassi le nuove condizioni di rinnovo proposte, non occorre alcuna azione: in mancanza di recesso, il rinnovo si intenderà accettato e le nuove Condizioni Particolari di Fornitura troveranno

12. Il secondo tipo di comunicazione denominata “SCADENZA DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DELL’OFFERTA XXX – PROPOSTA DI RINNOVO” riporta il seguente, generico, contenuto: “Gentile xxx, in relazione al tuo attuale contratto di fornitura a mercato libero xxx che ti ha garantito un prezzo fisso e invariabile della componente materia prima xxx per tutto il periodo di fornitura, ti confermiamo la stessa formula di prezzo che ti consente di cautelarti contro le variazioni del costo dei combustibili e le oscillazioni valutarie. Come previsto dalle condizioni di rinnovo del tuo contratto, ti comunichiamo che il nuovo prezzo per la materia prima xxx, valido per x anno con decorrenza dal xxx, sarà pari a xxx” (Cfr. Fig. 3).

Fig.3



Gentile [redacted]

in relazione al tuo attuale contratto di fornitura a mercato libero “A2A Click - GAS” che ti ha garantito un prezzo fisso e invariabile della componente materia prima gas per tutto il periodo di fornitura, ti confermiamo la stessa formula di prezzo che ti consente di cautelarti contro le variazioni del costo dei combustibili e le oscillazioni valutarie.

Come previsto dalle condizioni di rinnovo del tuo contratto, ti comunichiamo che il nuovo prezzo per la materia prima gas, valido per 1 anno con decorrenza al 01/02/2023, sarà pari a: **2,0200 €Smc**.

In calce a questa comunicazione inoltre puoi trovare la stima della tua prossima spesa annua e la variazione attesa rispetto ai prezzi attualmente in vigore.

Oltre al prezzo per la materia prima gas, l’offerta prevede l’aggiornamento del corrispettivo fisso di vendita pari rispettivamente a 96,00 €/anno a copertura dei costi di commercializzazione di vendita al dettaglio.

Per un confronto in termini di spesa annua rispetto alle offerte presenti nel mercato libero, sulla base del tuo consumo effettivo, puoi utilizzare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it

Qualora non desiderassi rinnovare il contratto alle nuove condizioni proposte, puoi esercitare il diritto di recesso aderendo a un’altra offerta di fornitura, oppure chiedere la cessazione dell’utenza, con le modalità previste dalle Condizioni Generali di Fornitura. In alternativa all’esercizio del diritto di recesso, il Cliente avente diritto al Servizio di Tutela gas, ove non intenda accettare le nuove condizioni proposte, può richiedere, per iscritto e nei medesimi termini, di essere fornito alle condizioni economiche e contrattuali di tale Servizio. In mancanza, il rinnovo si intenderà accettato e le nuove Condizioni Particolari di Fornitura troveranno applicazione dalla data precedentemente indicata.

Questa comunicazione delle nuove condizioni economiche, alla scadenza del periodo di validità originariamente fissato dalle Condizioni Particolari di Fornitura, non costituisce un’ipotesi di modifica unilaterale del contratto o delle Condizioni Generali di Fornitura, bensì costituisce il pieno adempimento da parte di A2A Energia degli impegni originariamente assunti nei tuoi confronti.

13. I consumatori, ritenendo che le comunicazioni di rinnovo delle offerte a seguito dell’intervenuta scadenza configurassero in realtà modifiche di prezzo unilateralmente stabilite dal professionista, in quanto idonee ad incidere sul prezzo della fornitura, hanno presentato appositi reclami ad A2A invocando la sospensione temporanea dell’efficacia di tali modifiche.

14. Il Professionista ha rigettato tutti i reclami utilizzando lo stesso modello standard di risposta (già inviato agli utenti che contestavano le precedenti comunicazioni aventi ad oggetto la “PROPOSTA DI MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO”) nel quale, richiamando per la prima volta scadenza dell’offerta vigente (*rectius* è stato indicato che il giorno a decorrere dal quale la società applicherà il nuovo prezzo corrisponde al giorno successivo a quello di scadenza dei prezzi applicati) rappresentava: “[...] Dalle opportune verifiche effettuate a seguito della Sua segnalazione è emerso

che il contratto di fornitura di energia elettrica in oggetto, relativo al POD xxx, prevede l'applicazione dell'offerta xxx, con prezzo della quota energia fisso per xxx mesi. Per tale tipologia di offerta, le relative Condizioni Particolari di Fornitura prevedono espressamente che, prima della scadenza del periodo di validità dei prezzi stabiliti, venga inviata una comunicazione con le condizioni applicabili in caso di rinnovo. Conseguentemente, Le abbiamo inviato una proposta di rinnovo con l'indicazione delle condizioni economiche per i successivi xxx mesi, valide a partire dal giorno successivo a quello di scadenza dei prezzi applicati, ovvero dal xxx. Precisiamo, pertanto, che la suddetta comunicazione relativa alle condizioni economiche applicabili, in caso di rinnovo, alla naturale scadenza del periodo di validità originariamente fissato dalle Condizioni Particolari di fornitura, non costituisce un'ipotesi di modifica unilaterale ai sensi dell'art. 3 del D.L. 115 del 09.08.2022".

15. A titolo esemplificativo, un consumatore⁴, titolare di un contratto per la fornitura di gas, ha denunciato di aver ricevuto, in data 17 ottobre 2022, una comunicazione intitolata “SCADENZA DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DELL’OFFERTA “A2A Click Gas” – PROPOSTA DI RINNOVO” con la quale A2A ha comunicato il nuovo prezzo per la materia prima gas, valido per un anno a partire dal 1° febbraio 2023. Le nuove condizioni economiche prevedono una variazione in aumento della stima di spesa per il nuovo anno. Invero, per un consumo annuo di 700 Smc è stimato un aumento della spesa annua pari a 1.167,40 €. A seguito del reclamo, A2A ha rigettato la relativa istanza utilizzando il modello standard sopra richiamato.

16. Dunque, dopo il 10 agosto 2022, ovvero dopo l'entrata in vigore del Decreto che ha sospeso l'efficacia delle modifiche unilaterali, A2A ha mutato - solo formalmente - l'oggetto delle missive continuando, nella sostanza, a comunicare le modifiche del prezzo di fornitura, riconoscendo alla controparte lo speculare diritto di recesso dal contratto, senza oneri, ma negando, di fatto, la natura giuridica di modifica unilaterale delle variazioni di prezzo preannunciate.

17. A seguito della richiesta di informazioni dell’Autorità del 18 ottobre 2022, A2A ha comunicato che nel corso dei mesi di maggio, giugno e luglio 2022, ha inviato [omissis]comunicazioni di modifiche unilaterali del prezzo a condomini e microimprese. Per tali clienti, la società ha proposto (prima dell'entrata in vigore del DL *Aiuti-bis*) la modifica dell'indice di riferimento tanto nell'ambito di offerte a prezzo variabile in corso di validità (per [omissis] contratti), quanto nell'ambito di contratti che già prevedevano un'evoluzione automatica del prezzo da fisso a variabile. A causa di un errore, a [omissis] clienti sono state applicate le nuove condizioni contrattuali prima del termine di 90 giorni previsti dal Codice di Condotta Commerciale (ciò ha consentito di applicare le nuove condizioni prima dell'entrata in vigore del Decreto *Aiuti-bis*). A partire dal 1° maggio 2022, “sono state inviate [omissis] proposte di rinnovo delle condizioni economiche giunte a scadenza. Il numero di utenti ai quali sono state applicate a partire dal 10 agosto le nuove condizioni economiche ammonta [al 7 novembre 2022] a [omissis]”.

Per [omissis] contratti stipulati con clienti non domestici per i quali, in mancanza di disdetta, il contratto in scadenza si sarebbe rinnovato automaticamente, la Società ha inviato comunicazioni di disdetta a scadenza.

⁴ Cfr. segnalazione del 3 novembre 2022, prot. n. 84868.

III. VALUTAZIONI

18. Quanto al *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere *prima facie* sussistenti le condotte contestate al professionista, poste in essere in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, nonché in palese contrasto con la disciplina normativa primaria di carattere eccezionale, di cui all'art. 3 del D.L. 115/2022, consistenti nel comunicare alla propria clientela la modifica unilaterale delle condizioni economiche applicabili al contratto di fornitura.

19. Invero, le comunicazioni inviate prima del 10 agosto 2022 aventi ad oggetto una “*Proposta di modifica unilaterale del contratto*” a seguito della “*revisione della proposta commerciale*” configurano, indiscutibilmente, l'esercizio dello *ius variandi* idoneo ad incidere sul prezzo del rapporto di fornitura e, in quanto tali, rientranti nell'ambito di applicazione della normativa emergenziale. Del resto, la palese natura giuridica delle comunicazioni in commento, ha indotto i consumatori a confidare nella protezione temporanea riconosciuta dall'articolo 3 citato. Orbene, A2A, solo in occasione del rigetto dei reclami dei clienti, contraddicendo il contenuto delle sue stesse comunicazioni, ha fatto riferimento all'asserita scadenza delle offerte vigenti.

20. Ebbene, relativamente alle comunicazioni inviate prima dell'entrata in vigore del Decreto *Aiuti-bis*, il richiamo, *a posteriori* e solo in occasione dei riscontri ai reclami, alla scadenza delle offerte vigenti, ha quale unico scopo quello di rinnegare la natura delle precedenti comunicazioni di modifica unilaterale, al fine di eludere la sospensione delle modifiche unilaterali, ove non perfezionatesi.

21. Nelle comunicazioni inviate dopo il 10 agosto 2022, A2A ha comunicato i nuovi e mutati prezzi della fornitura richiamando genericamente la “*prossima scadenza dell'offerta*” vigente, omettendo di specificare proprio la data di effettiva scadenza e negando che le nuove condizioni economiche costituiscano un'ipotesi di modifica unilaterale del contratto. Infatti, solo a seguito dei reclami dei consumatori, A2A ha individuato la data di scadenza dell'offerta e la data a decorrere dalla quale saranno applicate le nuove condizioni economiche.

22. La condotta del Professionista sopra descritta, volta ad applicare le modifiche unilaterali delle condizioni economiche nel periodo considerato, oltre a contravvenire alla citata norma di rango primario, appare, nel suo complesso, configurare una possibile condotta in contrasto con gli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto caratterizzata da profili di ingannevolezza e ommissività e non rispondente ai canoni di diligenza richiesti a un primario operatore del settore come A2A.

23. La condotta risulta altresì caratterizzata da particolare gravità in quanto, oltre che palesemente mirata a eludere e vanificare un intervento normativo specificamente concepito per tutelare i consumatori dal rischio di considerevoli esborsi economici a seguito del verificarsi di circostanze eccezionali, è connotata da spiccati profili di aggressività, essendo idonea ad opporre ostacoli onerosi e sproporzionati all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, alla luce della normativa e della regolazione vigente.

Infatti, a fronte della richiamata disposizione di cui all'art. 3 del Decreto citato, la società A2A appare aggirare tale divieto, con le modalità sopra indicate, sottraendo ai consumatori la protezione temporanea dalle oscillazioni di mercato offerta dalla norma.

24. Orbene, il divieto di modifiche unilaterali delle condizioni economiche, di cui al predetto art. 3, si riferisce chiaramente ad ogni clausola contrattuale che permette la variazione del prezzo da parte del professionista nel corso del rapporto, in qualsiasi modo essa venga denominata o presentata nelle

condizioni generali del contratto di fornitura. Ne discende che, sia le comunicazioni relative alla *proposta di modifica unilaterale del contratto*, sia quelle relative al *rinnovo* dell'offerta a seguito della scadenza dell'offerta vigente, configurano evidentemente e a tutti gli effetti, una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, la cui successiva applicazione da parte del professionista, in luogo della sospensione delle stesse, si pone in contrasto con il menzionato divieto.

25. Attraverso la condotta descritta, i consumatori sono stati - o saranno - posti nella condizione di dover accettare le nuove condizioni economiche di carattere peggiorativo senza poter beneficiare della protezione della norma speciale ovvero sono stati - o saranno - costretti a scegliere, in alternativa, una nuova offerta, generalmente gravosa economicamente e probabilmente ancor più svantaggiosa di quella precedentemente in essere, in ragione del contesto di mercato assolutamente eccezionale, in cui lo stesso legislatore ha ritenuto di intervenire con una disciplina di carattere derogatorio alla libertà contrattuale, seppure in via transitoria.

26. In questo contesto, la condotta in esame appare presentare profili di aggressività, in possibile violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in ragione dell'indebito condizionamento esercitato dal professionista sul consumatore, inducendolo ad accettare l'incremento del prezzo delle forniture, ostacolando i diritti dei consumatori alla luce della disposizione sopra richiamata, di cui alla disciplina primaria di carattere eccezionale.

27. La condotta risulta altresì caratterizzata da particolare gravità e potrebbe considerarsi fortemente pregiudizievole per i consumatori, privando tali soggetti della protezione dalle modifiche contrattuali offerta dalla normativa primaria, almeno fino al 30 aprile 2023.

28. Sotto il profilo del *periculum in mora*, si rileva l'indifferibilità dell'intervento poiché la pratica commerciale sopra descritta è in atto, atteso che sono state già inviate [*omissis*] comunicazioni relative all'aggiornamento delle condizioni economiche, che i nuovi prezzi sono stati già applicati a [*omissis*] punti di fornitura nonché dei ristretti termini indicati ai fini dell'accettazione delle nuove condizioni economiche di fornitura o per esercitare il diritto di recesso, ed è caratterizzata da un elevato grado di offensività e suscettibile di arrecare un grave pregiudizio agli utenti i quali dovranno sostenere condizioni economiche peggiorative anche nel caso di sottoscrizione di un nuovo contratto o di passaggio al servizio di salvaguardia.

CONSIDERATO, alla luce delle suesposte considerazioni, che sussistono le esigenze di estrema gravità, urgenza e indifferibilità del provvedimento cautelare dell'Autorità ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, consistenti:

- i) nell'attualità delle condotte contestate;
- ii) nel coinvolgimento di un elevato numero dei clienti del Professionista, in ragione dell'invio delle comunicazioni sopra descritte ad un amplissimo numero di consumatori;
- iii) nello sfruttamento dell'asimmetria informativa e della disparità di forza contrattuale tra Professionista e consumatore.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolari esigenze di indifferibilità al fine di impedire che la pratica commerciale sopra descritta, consistente nell'indebita preclusione dell'esercizio dei diritti previsti dall'art. 3 del D.L. 115/2022, con modalità ingannevoli e aggressive, continui ad essere posta in essere nelle more dello svolgimento del procedimento di merito;

RITENUTO, dunque, che sussistano i presupposti per l'adozione di misure cautelari provvisorie ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nei confronti del professionista;

DISPONE

- a) che la società A2A Energia S.p.A. sospenda provvisoriamente l'applicazione delle nuove condizioni economiche indicate nelle comunicazioni di proposta di modifica unilaterale del contratto inviate prima del 10 agosto o nelle comunicazioni di proposta di rinnovo delle condizioni economiche inviate dopo il 10 agosto, confermando, fino al 30 aprile 2023, le condizioni di fornitura precedentemente applicate, comunicando individualmente ai consumatori interessati dalle predette comunicazioni, e con la medesima forma, l'applicazione delle precedenti condizioni di fornitura, ovvero, nel caso in cui i termini di perfezionamento delle nuove comunicazioni non siano ancora scaduti, l'inefficacia delle modifiche proposte;
- b) che la società A2A Energia S.p.A. comunichi individualmente e con la medesima forma ai consumatori che hanno esercitato il diritto di recesso a seguito della comunicazione di proposta di modifica unilaterale inviata prima del 10 agosto o di rinnovo delle condizioni economiche inviata successivamente a tale data, la possibilità di ritornare in fornitura alle precedenti condizioni economiche;
- c) che la società A2A Energia S.p.A. comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 5 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le iniziative assunte in ottemperanza a quanto disposto sub a) e b);
- d) che la parte interessata possa, entro 7 giorni dalla notifica del presente provvedimento, presentare memorie scritte e documenti.

Ai sensi dell'articolo 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 comunicato 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 per il 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 comunicazione 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 comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS12371 –SWL WEB MARKETING – VENDITA DI RECENSIONI

Avviso di avvio di procedimento istruttorio e di proroga del termine del procedimento

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di avvio dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, e 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 PS12371.

La pubblicazione del presente avviso, seguito dalla comunicazione di avvio del procedimento, sul Bollettino settimanale dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, viene effettuata ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 6, comma 2, e dell'articolo 19, comma 2, del Regolamento, attesa l'impossibilità di notificare la stessa comunicazione di avvio, del 6 luglio 2022 prot. n. 0052679/2022 a SWL Web Marketing SL, in ragione dell'esito infruttuoso di tentativi plurimi di trasmissione della suddetta comunicazione di avvio, espletati da ultimo il 1° dicembre 2022.

Si comunica contestualmente che, nell'adunanza del 13 dicembre 2022, l'Autorità ha prorogato il termine di conclusione del procedimento, fissandolo al 31 marzo 2023, 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 PS12371.

PS12371 –SWL WEB MARKETING – VENDITA DI RECENSIONI

Comunicazione di avvio di procedimento istruttorio e di proroga del termine del procedimento

Oggetto: Comunicazione di **avvio del procedimento** ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo), nonché ai sensi dell'art. 6 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 e contestuale **richiesta di informazioni** ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento.

I. La Parte

1. SWL Web Marketing SL, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo.

II. La pratica commerciale

2. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, è emerso che il professionista offre un servizio di vendita di recensioni acquistabili sul sito internet presente all'indirizzo <https://www.marketing-seo.it>.

3. In particolare, su tale sito internet, dove si offrono servizi di marketing digitale volti ad aumentare la visibilità di profili social, individuali o aziendali, è presente una specifica sezione dedicata alla vendita di recensioni per Google, Facebook e YouTube, che si apre con la dicitura "COMPRARE RECENSIONI REALI ITALIANE" e prosegue affermando che "(...) *acquistare recensioni positive italiane, ti permetterà di aumentare il fatturato. Infatti, solo con una buona web reputation potrai attirare l'attenzione dei nuovi potenziali clienti. Leggendo le recensioni positive, altre persone saranno incentivate ad interessarsi alla tua azienda. L'opinione positiva di altri utenti ti permetterà di ricevere nuovi contatti e aumentare le vendite.*" Vengono quindi proposte varie tipologie di recensioni acquistabili sul sito, indicandone il prezzo, il numero (da 5 a 50) e il social media al quale sono destinate. Viene poi ulteriormente chiarito che le recensioni saranno positive e che è anche possibile inviare il testo da pubblicare. Al contempo, si garantisce che si tratta di profili reali e verificati (cfr. FIG.1).

FIG. 1: vendita di recensioni sulla pagina www.marketing-seo.it/recensioni-e-commenti.html

Vuoi comprare recensioni italiane positive? Ti offriamo:

- ✔ Aumento al 100% di recensioni e commenti positivi
- ✔ Inserimento testo in italiano o in altre lingue
- ✔ Puoi anche inviarci direttamente il tuo testo da pubblicare
- ✔ Profili reali, italiani e verificati
- ✔ Recensioni certificate
- ✔ Aumento rating e risultato sempre garantito

4. Proseguendo nella navigazione è possibile accedere a distinte sezioni del sito internet dedicate a Google, Facebook e Youtube. Ad esempio, nella pagina delle recensioni dedicate a Facebook si illustra che "*Il servizio ti offre la possibilità di incrementare recensioni e consigli Facebook Italiani positivi alla tua fanpage. Utenti italiani, reali e attivi sul social che, con le loro opinioni positive, ti aiuteranno ad ottenere nuovi clienti. Inoltre, le recensioni su Facebook sono un fattore rilevante anche per Google, se la tua pagina è indicizzata sui motori di ricerca, verrà mostrata in anteprima il valore complessivo delle recensioni ottenuto. In questo modo, un utente visualizzerà fin da subito l'ottimo giudizio complessivo della pagina e sarà spinto a visitarla.*"

Rispetto alle modalità con cui vengono raccolte tali recensioni, si informa che "*Grazie ad un network di profili attivi italiani siamo in grado di rilasciare recensioni e consigli per la tua scheda Facebook. Inserisci il servizio nel carrello e indica l'URL della tua pagina Facebook nel campo Note. Provvederemo ad attivare la promozione e l'erogazione dei commenti andrà a regime in 3 giorni, con un ritmo di 2-3 commenti al giorno. Le recensioni Facebook positive sono a 5 o 4 stelle, in base anche alla situazione di partenza della fanpage. Se preferisci inviarci il testo delle recensioni, puoi farlo inserendolo nel campo Note insieme al link della pagina. In caso contrario, penseremo a tutti*

noi, inviando le migliori recensioni per esaltare la tua pagina e attirare, in breve tempo, nuovi clienti.”

Cliccando sul pacchetto prescelto si è infine diretti alla pagina finale dove è possibile pagare con gli usuali mezzi di pagamento (carta, bonifico, paypal) e occorre indicare l'URL da promuovere (Facebook, Instagram, Youtube, Sito Web, Ecc.).

III. Possibili profili di illiceità della pratica commerciale

5. Il comportamento descritto al punto **II** della presente comunicazione potrebbe integrare una violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto l'organizzazione del servizio offerto dal professionista potrebbe implicare la diffusione di recensioni che non rappresentano un'opinione autentica e disinteressata.

Ciò è suscettibile di alterare le scelte di consumo di chi si affida a tali recensioni. Le recensioni, infatti, orientano in modo significativo le scelte di acquisto; pertanto, quelle che non esprimono giudizi genuini rispetto a una reale esperienza di consumo potrebbero indurre in errore i consumatori, spingendoli erroneamente a preferire o a scartare un determinato prodotto o servizio.

IV. Modalità e termini istruttori

Sulla base di quanto precede, con la presente si comunica:

- a) l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare le ipotesi di violazione menzionate al punto **III**;
- b) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Silvia Pittatore;
- c) che il procedimento si concluderà **entro 210 giorni** dalla data di protocollo della presente comunicazione, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento;
- d) che il responsabile del procedimento provvederà a comunicare, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria;
- e) che il responsabile del procedimento richiederà il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'art. 16, comma 3 e 4, del Regolamento;
- f) che l'ufficio presso cui la Parte può accedere agli atti del procedimento, previa richiesta scritta e contatto telefonico per stabilire le modalità dell'accesso, è la Direzione C della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore (tel. 06/82821.582). L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalla Parte o da persona delegata per iscritto;
- g) che la Parte può presentare memorie scritte e documenti **entro 30 giorni** dal ricevimento della presente.

V. Richiesta di informazioni

Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrata, si chiede al professionista di voler fornire, **entro 20 giorni** dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione, anche a rilevanza interna):

1. Descrivere le tipologie di servizi offerti;
2. Con specifico riferimento alle recensioni vendute, indicare:
 - i) le modalità con cui vengono elaborati i testi delle recensioni, specificando in che modo è possibile garantire che si tratta sempre di recensioni “*positive*”;

- ii) se i soggetti che scrivono le recensioni hanno effettivamente utilizzato il prodotto o servizio per il quale esprimono la propria opinione;
 - iii) se ad ogni profilo al quale è associata una recensione venduta corrisponde una reale persona fisica;
 - iv) nel caso in cui si tratti di reali persone fisiche, specificare come queste vengono remunerate quando effettuano una recensione;
 - v) il significato delle affermazioni “*profilo reale, italiano, verificato*” e “*recensioni certificate*”;
3. Fornire in formato elettronico un elenco dei clienti che nel corso del 2021 e 2022 hanno comprato recensioni, indicando per ciascuno il nominativo/ragione sociale, il profilo social per il quale hanno acquistato la recensione e il social network alla quale è stato destinato;
4. ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

Le informazioni e i documenti richiesti, nonché le eventuali memorie, possono essere trasmessi anche su adeguato supporto informatico.

Ai sensi dell’art. 11, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare le specifiche informazioni e le parti dei documenti forniti di cui si chiede di salvaguardare la riservatezza o la segretezza, indicando le motivazioni che giustificano tale richiesta. A tal fine, si chiede cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate.

Nell’attesa degli elementi informativi richiesti, si rammenta che, ai sensi dell’art. 27, comma 4, del Codice del Consumo, i soggetti interpellati sono sottoposti, con provvedimento dell’Autorità, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a 20.000 euro se rifiutano o omettono senza giustificato motivo di fornire le informazioni o di esibire i documenti richiesti, ovvero ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 a 40.000 euro se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.

Ai fini della quantificazione della eventuale sanzione pecuniaria di cui all’art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, si chiede a SWL Web Marketing SL di voler fornire copia dell’ultimo bilancio approvato ovvero idonea documentazione fiscale da cui emergano i risultati economici relativi all’esercizio considerato.

6. 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 PS/12371. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi alla dott.ssa Silvia Pittatore al numero 06/85821.455, oppure 06.85452.582, email silvia.pittatore@agcm.it, pec protocollo.agcm@pec.agcm.it.

Si allega informativa ai sensi dell’art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
- art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 -

L'Autorità Garante della concorrenza e del mercato, in qualità di titolare (con sede in Piazza G. Verdi n. 6A, IT-00198, Roma; email-PEC: protocollo.agcm@pec.agcm.it; Centralino: +39 06858211), tratterà i dati personali conferiti nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "Regolamento"), in particolare per lo svolgimento delle attività ad essa demandate dalla disciplina in materia di tutela del consumatore (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo" e successive modificazioni, Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145, Art. 30, comma 1 bis del Decreto Legislativo n. 59/2010, Decreto Legislativo n. 70/2003).

Il conferimento di questi dati è strettamente funzionale allo svolgimento di tali attività e il relativo trattamento verrà effettuato, anche tramite strumenti informatici e telematici, nei modi e nei limiti necessari al perseguimento di dette finalità o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.

I dati personali saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati e in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. Tali dati potranno essere conservati per periodi più lunghi esclusivamente a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici.

I dati conferiti saranno conosciuti da personale incaricato del trattamento e potranno essere comunicati a soggetti pubblici sulla base delle disposizioni di legge o regolamento ed eventualmente ai soggetti privati che vi abbiano interesse in applicazione della disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi. I medesimi dati possono essere diffusi nel bollettino e sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it) nei limiti consentiti dalla legge e dai regolamenti.

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai propri dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati presso l'Autorità (Autorità Garante della concorrenza e del mercato - Responsabile della Protezione dei dati personali, Piazza G. Verdi n. 6A, 00198, Roma, email: rpd@agcm.it).

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

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

Bollettino Settimanale
Anno XXXII- N. 45 - 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
