

PS11890 - EUROPE ENERGY-WITHU/OFFERTE COMMERCIALI

Provvedimento n. 30116

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 aprile 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;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 6 settembre 2021, con la quale la società Europe Energy S.p.A. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 3 dicembre 2021;

VISTI i propri provvedimenti del 19 ottobre, 14 dicembre 2021 e 18 gennaio 2022, con i quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie, nonché per la valutazione degli impegni;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Europe Energy S.p.A. (di seguito, anche "Europe Energy"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. b) del Codice del Consumo, è una società che opera nel settore della fornitura di servizi di energia elettrica e gas naturale, anche in combinazione con servizi di accesso a internet su banda larga e con servizi di telefonia mobile, con il marchio commerciale "WITHU". Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, presenta ricavi per circa 626 milioni di euro.

2. L'associazione di consumatori CODICI, in qualità di interveniente.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne le modalità di rappresentazione delle condizioni economiche di fornitura dei servizi di energia elettrica e/o gas nell'ambito delle condizioni contrattuali (CTE e CGF), nonché nel materiale pubblicitario. In particolare, dall'analisi delle segnalazioni dei consumatori e degli elementi acquisiti agli atti, emergevano diversi elementi di criticità riguardanti, nello specifico, la mancanza di un'informativa completa, univoca e trasparente, sia nell'ambito della documentazione contrattuale che del materiale promozionale, in merito alle condizioni economiche di fornitura, con riguardo a tutti gli sconti applicabili e alla durata del contratto.

4. Con specifico ma non esclusivo riferimento al piano tariffario denominato "Tripla Zero Estate", la descrizione delle condizioni di applicabilità dello sconto sul canone di attivazione del contratto fibra, previsto a condizione che il cliente sottoscriva le tre forniture di elettricità, gas e accesso a internet con fibra, venivano indicate unicamente nella documentazione contrattuale relativa ai servizi internet¹; inoltre, le condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas (rinvenibili tramite uno specifico collegamento ipertestuale) che riportavano le condizioni di applicabilità degli sconti (sul canone RAI o sul canone Telecom) "per tutta la durata contrattuale", non precisavano l'effettiva durata del contratto, ma rinviavano a un diverso documento, nel quale la durata dell'offerta risultava "indeterminata"².

5. Inoltre, Europe Energy si riservava la facoltà di addebitare "il pagamento delle rate residue" del contributo di attivazione della connessione in fibra per il contratto internet (pari a 240 euro da corrispondere in 24 rate mensili da

¹ [Si tratta di un'offerta cosiddetta multiutility riguardante la possibilità per il cliente di ottenere sconti multipli, a condizione di sottoscrivere contestualmente la fornitura di tre/quattro servizi (luce, gas, fibra/mobile, a seconda delle opzioni prescelte), aventi tuttavia diversi vincoli di durata (indeterminata, 24 o 12 mesi). Nella promozione dell'offerta denominata "Tutto WITHU Tripla Zero Estate", destinata alla clientela residenziale, era indicata l'assenza di costi di attivazione: "Hai zero costi di attivazione* per internet con una connessione fino a 1 Gb/s", dove l'asterisco riporta alla precisazione (in caratteri molto ridotti) "*Con il presente Piano Tariffario il contributo di attivazione pari a Euro 240.00 (art. 6.4 delle Condizioni Generali) viene integralmente scontato. Qualora il cliente receda entro 24 mesi dal contratto di fornitura di servizi internet WITHU, ovvero in qualsiasi altro caso di cessazione del contratto entro tale periodo, Europe Energy si riserva il diritto di addebitare il pagamento del contributo di attivazione precedentemente scontato, salva la facoltà del cliente di scegliere se pagarlo a rate mensili ovvero in un'unica soluzione".]

² [L'offerta prospettava ulteriori sconti, quali ad esempio lo sconto "Zero canone Telecom", nonché lo sconto "Zero Canone TV" **, dove gli asterischi rimandavano ad un'altra avvertenza in basso (in caratteri molto ridotti) con la precisazione, tra l'altro, che "il Cliente perderà tale speciale sconto qualora receda da uno dei contratti di energia elettrica e/o gas e/o servizio internet WITHU, oppure almeno uno di tali contratti cessi per qualsivoglia ragione o motivo anche diversi dal recesso qualora il cliente receda perderà tale sconto".]

10 euro³), in caso di recesso anticipato prima di 24 mesi di fornitura dei servizi energetici. L'addebito di tale onere risultava, pertanto, assimilabile a una penale, idonea a condizionare indebitamente il consumatore.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

6. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 22 luglio 2021 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS11890. In tale sede veniva ipotizzata la scorrettezza della pratica caratterizzata da profili di ingannevolezza e/o omissività, in violazione degli articoli 20, 21, 22 del Codice del Consumo. In particolare, si rilevava che: i) la descrizione delle condizioni di applicabilità dello sconto di attivazione, previsto dal piano tariffario denominato "Triplo Zero Estate" venivano indicate unicamente nella documentazione contrattuale relativa ai servizi internet (peraltro in maniera difforme dalle stesse condizioni indicate nel materiale promozionale), per contro, nelle condizioni economiche di fornitura di energia elettrica (e/o gas) disponibili nel riquadro "Riepilogo dell'offerta", venivano indicate unicamente le condizioni di applicabilità dello sconto relativo al canone RAI, riconosciuto a condizione che il cliente sottoscrivesse anche l'offerta gas luce e fibra; ii) le CTE luce/gas, che prevedevano la possibilità per il consumatore di fruire degli sconti, *"per tutta la durata contrattuale"*, non precisavano la durata del contratto, fatta salva l'indicazione, in un diverso documento allegato alla scheda di confrontabilità, che la durata dell'offerta era indeterminata. L'inadeguatezza di tali modalità informative era, pertanto, suscettibile di configurare una pratica commerciale scorretta, caratterizzata da profili di ingannevolezza e/o omissività, in violazione degli artt. 21 e 22 del Codice del Consumo, oltre che una condotta non diligente, in violazione dell'articolo 20 del medesimo Codice.

7. Inoltre, trattandosi di un'offerta riguardante la possibilità per il cliente di ottenere sconti multipli, a condizione della sottoscrizione e della contestuale permanenza in fornitura di tre/quattro servizi (luce, gas, fibra/mobile, a seconda delle opzioni Triplo Zero prescelte), aventi tuttavia diversi vincoli di durata (indeterminata, 24 o 12 mesi), la facoltà di Europe Energy di addebitare il *"contributo di attivazione precedentemente scontato"* relativo ai servizi internet o di addebitare *"il pagamento delle rate residue"* del medesimo contributo di attivazione (secondo quanto riportato all'articolo 6.4 delle CGF dei servizi internet), in caso di recesso anticipato prima di 24 mesi, nonché di prevedere la cessazione dello sconto sulla telefonia mobile, in caso di recesso anticipato prima dei 12 mesi da una delle forniture, poteva condizionare indebitamente i consumatori a mantenere in essere il rapporto di fornitura di energia elettrica e/o gas con la società per almeno 12/24 mesi, pure a fronte della durata indeterminata degli stessi contratti gas e/o luce, al fine di evitare l'addebito di un onere assimilabile a una penale per recesso anticipato. Poiché la previsione di penali per recesso, anche qualificate come oneri a copertura di costi di attivazione sostenuti per la fornitura dei servizi energetici e/o di accesso a internet, si pone in contrasto con la normativa e la regolazione vigente, in quanto condiziona indebitamente il consumatore e lo vincola al fornitore attuale, nel caso di Europe Energy si poteva configurare una condotta caratterizzata da profili di aggressività, in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

8. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata al professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni e relativa documentazione in ordine alle fattispecie contestate.

9. In data 27 luglio 2021 è pervenuta da parte della Società un'istanza di accesso agli atti, che si è svolto in data 11 agosto 2021.

10. In data 11 agosto 2021, Europe Energy ha risposto alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio ed ha presentato una serie di osservazioni difensive.

11. In data 6 settembre 2021, Europe Energy ha formulato una proposta di impegni, volta a rimuovere i profili di criticità delle condotte oggetto di contestazione, successivamente integrata in data 4 ottobre⁴ e 5 novembre 2021⁵, e da ultimo presentata nella versione definitiva e consolidata in data 3 dicembre 2021⁶. In data 15 settembre 2021, la Società Europe Energy è stata sentita in audizione.

12. In data 6 ottobre 2021 è stato comunicato l'accoglimento dell'istanza di partecipazione dell'associazione di consumatori CODICI, presentata in data 24 settembre 2021.

13. In data 19 ottobre, 14 dicembre 2021 e 18 gennaio 2022, sono state disposte le proroghe del termine di conclusione del procedimento, comunicate alle parti, rispettivamente, in data 21 ottobre e 16 dicembre 2021 e 20 gennaio 2022.

14. In data 24 novembre 2021, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

³ [Secondo quanto riportato all'art. 6.4 delle Condizioni Generali di Fornitura dei servizi internet.]

⁴ [Prot. 75638/2021.]

⁵ [Prot. 83763/2021.]

⁶ [Prot. 90386/2021.]

15. In data 3 dicembre è pervenuta la memoria finale difensiva della Società, contenente anche la versione definitiva degli impegni.

16. In data 21 gennaio 2022, è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

17. In data 14 marzo 2022, è pervenuto il parere dell'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del Professionista

18. Nel corso del procedimento sono stati acquisiti agli atti i documenti contrattuali (CTE e CGF) e il materiale promozionale, utilizzati dal professionista per la commercializzazione delle proprie offerte di energia elettrica e gas naturale⁷.

19. Con nota pervenuta in data 3 dicembre 2021, il professionista ha presentato la versione definitiva della proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento⁸.

20. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono:

A. la modifica delle offerte della Società e, conseguentemente, del documento "Condizioni Limitative dell'Offerta", prevedendo che, nel caso in cui l'onere di attivazione del contratto fibra sia oggetto di sconto, nulla sarà richiesto all'utente in caso di recesso esercitato prima dello scadere del termine di 24 mesi dall'attivazione;

B. il rimborso dell'onere di attivazione - pari a 240 euro - ai clienti ai quali tale onere è stato integralmente scontato in sede di attivazione del servizio e successivamente addebitato in seguito a recesso dal servizio fibra prima dei 24 mesi;

C. la comunicazione, ai clienti che hanno sottoscritto un contratto internet caratterizzato dallo sconto dell'importo totale del contributo di attivazione, con addebito dello sconto in caso di recesso prima dei 24 mesi dall'attivazione, al fine di informarli che nessun costo sarà loro addebitato in questo caso;

D. in caso di promozioni incentrate sul prezzo, qualora siano riportate sul sito *web* le componenti dell'offerta, la Società si impegna a esplicitare, all'interno della schermata di primo contatto di ogni offerta, le voci di costo della componente materia energia, nonché di quelle relative agli oneri di commercializzazione, con pari evidenza grafica, ove le offerte siano così strutturate;

E. l'offerta ai clienti di cui all'impegno C, di un buono del valore di Euro 5 da spendere sulla piattaforma Amazon.

21. La Società ha allegato alla proposta di impegni, copia della documentazione contrattuale (CTE e CGF), dalla quale si evince che è stata inserita una tabella esplicativa sull'articolazione degli sconti nel documento sulle "*Condizioni limitative dell'offerta*" (come si vede nella Figura 1 seguente). Inoltre, la Società ha prodotto un esempio della pagina pubblicitaria del sito internet, che riflette le misure proposte (Figura 2 seguente). Europe Energy si è resa disponibile ad adottare gli impegni sopra descritti entro 60 giorni dall'accettazione degli stessi da parte dell'Autorità.

⁷ [Cfr. risposta alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio, dell'11 agosto 2021, prot. 65732/2021.]

⁸ [Cfr. presentazione impegni in versione definitiva del 3 dicembre 2021, prot. 90386/2021.]

Figura 1 – Tabella inserita nelle "Condizioni limitative dell'offerta"⁹

PIANI TARIFFARI	LUCE	GAS	FIBRA	MOBILE	FISSO
TUTTO WITHU TRIPLO ZERO	X	X	X 29,99 €	X 6,99 €	opzionale 6,99 €
TUTTO WITHU FIBRA NEW	X	X	X 29,99 €		opzionale 6,99 €
TUTTO WITHU MOBILE NEW	X	X		X 6,99 €	
FACILE WITHU LUCE FIBRA NEW	X		X 32,99 €		opzionale 9,99 €
FACILE WITHU GAS FIBRA NEW		X	X 32,99 €		opzionale 9,99 €
FACILE WITHU LUCE FIBRA MOBILE NEW	X		X 32,99 €	X 9,99 €	opzionale 9,99 €
FACILE WITHU GAS FIBRA MOBILE NEW		X	X 32,99 €	X 9,99 €	opzionale 9,99 €
FACILE WITHU LUCE MOBILE NEW	X			X 9,99 €	
FACILE WITHU GAS MOBILE NEW		X		X 9,99 €	
FIBRA WITHU NEW			X 34,99 €		opzionale 9,99 €
LUCE WITHU	X				
GAS WITHU	X				
LUCE E GAS WITHU	X	X			

Figura 2 – Esempio di pagina del sito internet della Società¹⁰

Zero canone Rai te lo rimborsiamo noi!

Se aderisci a Tutto WithU Triplo Zero ottieni un bonus per il Canone RAI pari a 7,50 Euro (IVA inclusa) in ogni bolletta mensile relativa alla fornitura di energia elettrica ed esclusivamente nel caso risulti effettivamente in fornitura con WithU al momento dell'emissione della bolletta in questione. Il bonus sarà accreditato per ogni mese di effettiva fornitura congiunta per luce, gas e fibra.

Riepilogo offerta Tutto withu

- LUCE PUN + 0,01€/kWh + 144 €/PUN/anno
- Gas: PREZZO ALL'INGROSSO + 0,01€/m3 + 144 €/PUN/anno
- Internet: 29,99 €/mese
- Mobile: 6,99 €/mese
- Tel. Fissa: 0 €/mese
- Canone Rai: Te lo rimborsiamo noi

[Leggi le condizioni limitative](#)

[Abbonati online](#)

Il PUN (Prezzo Unico Nazionale) pubblicato dal GME sul suo sito, sarà quello orario (per misuratori orari), medio per fasce (per misuratori per fasce AREA) o medio mensile (per misuratori monofase). Nel caso di misuratore monofase verrà applicato un'ulteriore componente pari a 0,0015 €/kWh. Valore mensile massimo del PUN (in €/kWh) negli ultimi 12 mesi: F0: 0,05404; F1: 0,05548; F2: 0,05943; F3: 0,04249.

Il prezzo all'ingrosso è il prezzo di bilanciamento in acquisto che si è generato sul mercato del bilanciamento del gas in Italia nei corrispondenti giorni di prelievo come calcolato ai sensi del Testo Integrato del Bilanciamento Aree. Il prezzo espresso in €/MWh, verrà convertito in €/l/m3, utilizzando un PCU convenzionale pari a 10,8582 kg/l/m3. Valore mensile massimo del prezzo di bilanciamento negli ultimi 12 mesi: 0,178385 Euro/l/m3.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

22. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *Internet*, in data 23 dicembre 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

23. Con parere pervenuto in data 21 gennaio 2022¹¹, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere le pratiche commerciali a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

⁹ [Allegato 1 della proposta di impegni, prot. 83763/2021.]

¹⁰ [Allegato 3 della proposta di impegni, prot. 83763/2021.]

24. Nel parere, l'Autorità ha considerato che *Internet* è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte a influenzare il comportamento dei consumatori. Pertanto, tale mezzo di comunicazione, impiegato nel caso di specie, *"risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni contenute nel sito del Professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line"*.

25. Pertanto, l'Autorità ha ritenuto che *"il mezzo Internet sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione"* delle pratiche commerciali oggetto di parere.

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

26. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di energia elettrica e gas, in data 15 dicembre 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA), ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lettera a), del D. Lgs. n. 21/2014.

27. In data 13 gennaio 2022, ARERA ha chiesto una proroga del termine di 45 giorni, previsto dalla citata norma, entro il quale presentare il proprio parere. In data 18 gennaio 2022, il Collegio ha preso atto di tale istanza di proroga.

28. Con parere pervenuto in data 14 marzo 2022, la suddetta Autorità ha preliminarmente richiamato le disposizioni regolatorie di interesse generale per la valutazione degli impegni attinenti, per quanto riguarda il caso di specie, agli obblighi informativi nella fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura e all'applicazione di penali in caso di recesso.

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

Il Codice di Condotta commerciale

30. Con riguardo alla regolazione di settore interessata, l'ARERA ha estesamente richiamato le previsioni di cui *"Codice di Condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali"*¹², 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 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.

Il nuovo testo (vigente dal 1° luglio 2021)

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

¹¹ [Cfr. parere dell'AGCOM, prot. 14334/2022.]

¹² [Cfr. all'allegato A della deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM come modificato ed integrato dalla deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/COM (di seguito: 426/2020/R/COM), le cui previsioni entreranno 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 saranno efficaci a partire dall'1° ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 97/2021/R/COM).]

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.

Inoltre, dal 1° luglio 2021, il venditore assolve gli obblighi informativi preliminari alla sottoscrizione del contratto, fornendo al cliente finale, in occasione della proposta e in ogni caso prima della conclusione del contratto di fornitura, la Scheda sintetica (di cui all'Allegato 4 al nuovo testo)¹³.

32. Per quanto attiene alla fatturazione impropria di penali per il recesso o di oneri presentati in modo non trasparente, come nell'ipotesi delle penali per il recesso qualificate come oneri a copertura di costi sostenuti, o di servizi non richiesti asseritamente gratuiti, ARERA ha richiamato la regolazione in materia di recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale per i clienti di piccola dimensione¹⁴. Tali disposizioni prevedono un termine di preavviso in coerenza con la durata del processo di *switching* – ridotto a circa tre settimane – per tutti i clienti domestici e non domestici, consentendo quindi la possibilità che il recesso sia notificato dal venditore entrante entro il giorno 10 del mese precedente la data di cambio venditore. Nel caso in cui il diritto di recesso sia esercitato per cessazione della fornitura, il termine di preavviso non potrà invece essere superiore a un mese dal ricevimento, da parte del venditore uscente, della comunicazione di recesso.

Sulla base della suddetta regolamentazione, l'ARERA ha poi precisato che il diritto di recesso, esercitato nei termini di cui sopra, non può essere sottoposto a penali né a spese comunque denominate e che eventuali clausole in tal senso devono considerarsi non apposte. Tutto ciò, fermo restando le specifiche previsioni introdotte dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, di attuazione della direttiva UE 2019/944¹⁵, che consentono in casi specifici la richiesta di una somma di denaro in caso di recesso anticipato da un contratto di fornitura di energia elettrica (articolo 7, comma 5, del decreto legislativo n. 210/2021, in vigore dal 26 dicembre 2021).

Considerazioni in relazione agli impegni proposti dal Professionista

33. Con specifico riferimento alle singole misure proposte da Europe Energy a titolo di impegni, ARERA ha svolto specifiche considerazioni. In generale, ARERA ha ritenuto che gli impegni presentati dal professionista non risultano incompatibili con la disciplina di settore -fermo restando l'obbligo, per la società di vendita, di rispettare le richiamate previsioni del Codice di condotta commerciale, in vigore a far data dal 1° luglio 2021 e in particolare le disposizioni vigenti inerenti al recesso contrattuale.

34. Con riferimento all'impegno sub 1), che concerne la modifica della documentazione contrattuale delle offerte – e in particolare il testo delle "Condizioni limitative dell'offerta" – in relazione al meccanismo di sconto dell'onere di attivazione, prevedendo che, nel caso in cui l'onere di attivazione del contratto fibra sia oggetto di sconto, nulla sarà richiesto al cliente finale in caso di recesso esercitato prima dello scadere del termine di 24 mesi dall'attivazione, anche di una fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, ARERA ha evidenziato che *"l'eventuale recesso dal servizio di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale non può comportare il pagamento di penali, anche in forma indiretta, quali ad esempio il recupero di un onere di attivazione di un altro servizio collegato e che gli impegni dovranno, comunque, essere conformi alle previsioni del decreto legislativo n. 210/2021 (articolo 7, comma 5)".* Con riferimento alla documentazione allegata agli impegni, ARERA ha osservato che la stessa *"espone in modo chiaro al cliente finale il rapporto tra i diversi contratti di servizio, fermo restando il fatto che gli eventuali addebiti o sconti relativi a forniture di elettricità e gas naturale debbano comunque essere indicate all'interno della documentazione contrattuale di ciascuna fornitura"*.

35. Con riferimento all'impegno di restituzione dell'intero ammontare di euro 240 dell'onere di attivazione ai clienti finali a cui è stato richiesto a seguito del recesso dal servizio fibra prima dei 24 mesi, nonché l'invio di una comunicazione ai clienti finali che hanno sottoscritto un contratto di fornitura di servizi internet caratterizzato dallo sconto dell'importo totale del contributo di attivazione a riaddebitato in caso di recesso prima dei 24 mesi dall'attivazione al fine di informarli che nessun costo sarà loro addebitato in questo caso, ARERA ha precisato che le misure appaiono non inerenti *"al contratto di servizio di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale"*.

36. Per quanto concerne l'impegno di mettere in evidenza il prezzo della materia prima e degli oneri di commercializzazione sin dalla prima schermata del sito internet o in eventuali altre forme di comunicazione, qualora l'offerta sia incentrata sul prezzo, nonché dei valori massimi mensili del PUN e del prezzo di sbilanciamento negli ultimi 12 mesi, ARERA ha confermato che la misura risulta conforme alle disposizioni del Codice di condotta commerciale sopra richiamate.

37. Con riferimento all'impegno di presentare le condizioni economiche nella documentazione contrattuale con pari evidenza grafica delle voci relative alla componente materia prima e agli oneri di commercializzazione, ove le offerte

¹³ [La Scheda sintetica, in sostituzione della Nota informativa, è un nuovo strumento che riassume tutti gli obblighi informativi, in capo al venditore, relativi all'offerta, in formato standardizzato e comprensibile per il cliente finale, da consegnare a tutti i clienti alimentati in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno.]

¹⁴ [Cfr. in particolare, la deliberazione 9 giugno 2016, 302/2016/R/COM16, come modificata dalla deliberazione 783/2017/R/COM.]

¹⁵ [Direttiva Ue 2019/944, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE, nonché recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 943/2019 sul mercato interno dell'energia elettrica e del regolamento UE 941/2019 sulla preparazione ai rischi nel settore dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2005/89/CE.]

siano così strutturate, ARERA ha osservato che il modello di documentazione proposto dal professionista appare sostanzialmente conforme alle disposizioni del Codice di condotta commerciale, salvo la mancata indicazione di alcuni corrispettivi regolati e di altri oneri di servizi accessori sia nella Scheda di confrontabilità, sia nella Scheda sintetica in base alle disposizioni regolatorie da ultimo modificate.

VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

38. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 21 luglio 2021 e, altresì, a ristorare gli effetti pregiudizievoli della pratica contestata.

39. In particolare, per quanto concerne la documentazione contrattuale, sulla base di quanto sopra illustrato, la nuova versione delle "Condizioni limitative dell'offerta", con la predisposizione della tabella esplicativa, appare adeguata a informare i consumatori sui vincoli delle offerte combinate di Europe Energy, in relazione alle possibilità di sconto dei canoni nei casi di attivazione delle varie utenze previste dai piani tariffari *multiutility* di Europe Energy (luce, gas e fibra).

40. Per quanto concerne, poi, la comunicazione pubblicitaria riportata sul sito della Società, la versione della pagina promozionale proposta dal professionista appare idonea a consentire al consumatore di acquisire l'informazione circa il prezzo dei servizi energetici, in quanto riporta con adeguato risalto i prezzi della componente energia, ivi inclusi i corrispettivi di commercializzazione, nonché l'indicazione - nelle due note blu - del prezzo all'ingrosso dell'energia (PUN) e del gas (materia energia).

41. Infine, per quanto concerne l'impegno a ristorare i clienti che hanno esercitato il diritto di recesso dal contratto di fornitura prima del decorso di 24 mesi dalla data di attivazione, avendo il professionista precisato che verranno rimborsati tutti coloro ai quali è stato addebitato l'importo di 240 euro e che verrà comunicata la rinuncia a tale obbligo di rimborso a tutti gli altri clienti che hanno aderito all'offerta in questione, l'impegno di Europe Energy appare meritevole di apprezzamento.

42. Si osserva, peraltro, che ARERA ha espresso un giudizio sostanzialmente positivo delle misure complessivamente assunte dal professionista, anche con riferimento alle misure volte a rendere edotti i consumatori dei costi di commercializzazione dell'energia che risultano adesso conformi alla regolazione, salvo alcuni profili relativi a voci di spesa regolate e/o accessorie, da indicare rispettivamente nella Scheda di confrontabilità e nella Scheda sintetica, sulla base delle disposizioni del Codice di condotta commerciale sopra richiamate.

43. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Europe Energy S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Europe Energy S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Europe Energy S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 3 dicembre 2021, come descritti nella dichiarazione allegata, che costituisce parte integrante del provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Europe Energy S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'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 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