

PS13137 - AGF-CONDOTTE COMMERCIALI SCORRETTE

Avviso di avvio di procedimento istruttorio

AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di avvio dell'istruttoria, in ragione del numero elevato di istanze di intervento pervenute, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del "*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356, in relazione al procedimento PS13137, AGF-CONDOTTE COMMERCIALI SCORRETTE.

I. LA PARTE

1. La società AGF Energy SPA (di seguito anche "AGF", il "Professionista" o la "Società"), con P.I. 08150620725, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del consumo, attiva nel mercato della fornitura di energia elettrica e gas naturale.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Secondo le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo, i *claim* utilizzati da AGF per promuovere le proprie offerte commerciali relative alla fornitura di energia elettrica e gas, sul proprio sito *internet* <https://agfenergy.it/> non appaiono rispettare il principio di trasparenza informativa, impendendo al consumatore di acquisire una piena comprensione della proposta commerciale del Professionista. Solo alcune delle componenti del prezzo, infatti, sarebbero pubblicizzate sul sito, mentre ulteriori voci di costo sarebbero indicate solamente nei documenti contrattuali relativi all'offerta i quali, tuttavia, non sono consultabili sul sito (eccezion fatta per quelli relativi alle offerte *placet*).

III. LE FONTI CONTRATTUALI E LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

3. A seguito delle richieste di informazioni indirizzate al Professionista e della ricezione di alcune segnalazioni di alcuni consumatori, clienti di AGF, sono stati acquisiti documenti contrattuali da cui emerge che il Professionista fa sottoscrivere clausole dal contenuto potenzialmente vessatorio, finalizzate a mantenere in fornitura il cliente che voglia passare ad altro operatore, onerandolo ad una comunicazione preventiva circa la volontà di migrare verso un altro fornitore, indicando l'offerta concorrente, per permettere ad AGF di formulare una controproposta alle medesime condizioni. Nel caso in cui il consumatore non provveda ad effettuare la descritta comunicazione, AGF sarebbe legittimato ad operare un nuovo *switch-in*, ovvero una nuova attivazione nei confronti del cliente, senza dover acquisire il suo consenso, ferma restando l'impegno di allineare le condizioni economiche dell'offerta a quella concorrente qualora espressamente indicate dal cliente.

4. Nello specifico le clausole contestate sono inserite rispettivamente nel documento denominato Condizioni Generali e nei documenti relativi alle proposte contrattuali riferite alle offerte denominate "*AGF_J4YOU_BUISNESS*" e "*CONDOMINI_PLUS15*":

Condizioni Generali

“Il cliente si impegna a contattare Agf Energy srl per iscritto, anche a mezzo pec, prima di sottoscrivere un contratto con un nuovo fornitore per una valutazione delle condizioni economiche da queste offerte e quindi a lasciare ad Agf Energy srl il diritto di replica per un’eventuale offerta migliorativa. In caso di mancato rispetto dell’opzione LAST CALL (o di dichiarazioni non veritiere da parte del cliente) e quindi, in caso Agf Energy srl dovesse ricevere comunicazione di recesso da parte del cliente, la stessa avrà la facoltà di effettuare un nuovo switch-in impegnandosi, qualora dovesse ricevere successivamente comunicazione da parte del cliente delle condizioni economiche ricevute, ad applicargli le medesime condizioni”.

Proposte contrattuali “AGF_J4YOU_BUISNESS” e “CONDOMINI_PLUS15”

“il prezzo indicato in proposta è già inclusivo dello sconto LAST CALL di cui all’art. 17 CGC. In caso di mancato rispetto della clausola “last call” verrà meno lo sconto su indicato con una maggiorazione di 0,010€/kwh da applicarsi dalla data di inizio fornitura. Inoltre AGF Energy avrà la facoltà di effettuare un nuovo SWITCH-IN”

5. Con riferimento a quest’ultima clausola viene in rilievo altresì che le condizioni a cui è subordinato il mantenimento del c.d. “sconto *last call*” non sono esplicitate nell’offerta contrattuale che rinvia unicamente all’art. 17 delle CGC. Tale disposizione delle CGC, tuttavia, almeno dalla documentazione agli atti, non fa menzione alcuna dello sconto in questione e delle relative condizioni.

III. AVVISO

Mediante il presente avviso si informano i soggetti interessati che abbiano presentato istanza di intervento ai sensi dell’art. 4 del Regolamento che, in data 21 aprile 2026, è stato avviato un procedimento istruttorio nei confronti del Professionista (prot. n. 46989), volto ad accertare l’eventuale violazione degli artt. 20, 21, 22, e 33, comma 1, del Codice del consumo.

Si informa, inoltre, che i soggetti interessati hanno facoltà di intervenire nel procedimento in corso, inoltrando apposito atto, debitamente sottoscritto, contenente gli elementi indicati nell’art. 11 del Regolamento.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all’Autorità, relativa al procedimento in questione, si prega di citare la Direzione Trasporti Energia e Ambiente del Dipartimento Tutela del Consumatore - 1 e il riferimento PS13137.
