



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 ottobre 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. 29772 del 13 luglio 2021, con il quale è stato deliberato di chiudere il procedimento PS11854 senza accertare l’infrazione, rendendo obbligatori gli impegni proposti dalla società Optima Italia S.p.A. (di seguito, anche “Optima”, “la Società” o il “Professionista”), ai sensi e per gli effetti dell’articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTA la propria delibera n. 30026 del 15 febbraio 2022, con la quale l’Autorità ha avviato il procedimento IP353, al fine di contestare a Optima la violazione dell’art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver rispettato gli impegni assunti nel procedimento PS11854 e resi obbligatori con la citata delibera n. 29772 del 13 luglio 2021;

VISTO il proprio provvedimento del 15 febbraio 2022, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede della società Optima;

VISTI i provvedimenti del 18 maggio e del 5 luglio 2022 con i quali, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta una proroga del termine di conclusione

del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTO il provvedimento del 4 agosto 2022, con il quale, prendendo atto della richiesta avanzata dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito anche ARERA) in relazione al rilascio del proprio parere sul caso, è stata disposta una ulteriore proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società Optima Italia S.p.A. in qualità di professionista, ai sensi dell’articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La Società opera nel settore della fornitura di energia elettrica e gas naturale. La Società ha presentato al 31 dicembre 2021 un fatturato di circa 222 milioni di euro.

II. LE CONDOTTE

2. Il procedimento concerne le condotte poste in essere da Optima, relativamente alle offerte commerciali per la fornitura di elettricità e gas nel mercato libero, proposte almeno dal 2019, consistenti:

- A) nella mancanza di una informativa trasparente e completa riguardante sia le caratteristiche economiche di fornitura dei servizi di energia e gas, nell’ambito della documentazione contrattuale e pubblicitaria, sia le condizioni ivi previste ai fini della fruizione dei bonus/sconti o in ordine alle conseguenze in caso di recesso anticipato;
- B) nel recupero (attraverso lo storno in fattura) degli sconti applicati in caso di recesso anticipato rispetto alla durata dell’offerta promozionale.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L’iter del procedimento

a) L’originario procedimento PS11854

3. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 8 ottobre 2020 era stato comunicato al Professionista l’avvio del procedimento istruttorio PS11854. In tale sede

veniva ipotizzata la scorrettezza delle condotte poste in essere dal Professionista caratterizzate, l'una (la condotta *sub A*) da profili di ingannevolezza e/o omissività, relativamente alla incompletezza delle condizioni economiche di fornitura, in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, l'altra (la condotta *sub B*) da profili di aggressività, in quanto lo storno degli sconti/bonus in caso di recesso anticipato appariva, alla stregua di una penale, suscettibile di condizionare il consumatore a mantenere in essere il rapporto di fornitura con la Società, in violazione degli art. 24 e 25 del medesimo Codice.

4. In data 16 novembre 2020, Optima aveva formulato una proposta di impegni, volta a rimuovere i profili di criticità delle condotte oggetto di contestazione, da ultimo presentata nella versione consolidata in data 8 marzo 2021.

5. Con delibera n. 29772 del 13 luglio 2021, l'Autorità aveva accolto e reso obbligatori gli impegni presentati da Optima, chiudendo il procedimento PS11854 senza accertamento delle infrazioni.

b) La riapertura del procedimento istruttorio (PS11854B), a seguito della violazione da parte di Optima degli impegni resi obbligatori nel procedimento PS11854

6. Successivamente alla chiusura del procedimento PS11854, dalla relazione di ottemperanza agli impegni resi obbligatori nel provvedimento¹, nonché dalle informazioni acquisite d'ufficio e dalle denunce dei consumatori, sono emersi diversi elementi che consentivano di ritenere inidonee le modalità di attuazione degli impegni da parte del Professionista.

7. Di conseguenza, in data 15 febbraio 2022:

- i) è stato avviato il procedimento IP353, al fine di contestare a Optima la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver rispettato gli impegni assunti nel procedimento PS11854 e resi obbligatori con la delibera n. 29772 del 13 luglio 2021;
- ii) è stata comunicata, in data 17 febbraio 2022, la riapertura del procedimento (PS11854B), ai sensi dell'articolo 27 del Codice del Consumo e dell'articolo 9 comma 3, lettera a) del Regolamento, in relazione ai medesimi profili di criticità già ipotizzati nella comunicazione di avvio del procedimento PS11854, concernenti la possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo. Contestualmente l'Autorità ha disposto un accertamento ispettivo

¹ Relazione di ottemperanza agli impegni, pervenuta il 4 ottobre 2021 (prot. n. 75750), integrata in data 23 novembre 2021 (prot. n. 87917), in risposta alla richiesta di informazioni formulata dagli Uffici.

presso la sede della società Optima, svolto in data 17 febbraio 2022.

8. In data 23 marzo 2022, Optima ha presentato una prima memoria difensiva, successivamente integrata, in data 27 aprile e 5 luglio 2022, con le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento.

9. In data 25 febbraio 2022, la società Optima ha avuto accesso agli atti del fascicolo e, in data 6 luglio 2022, è stata sentita in audizione.

10. In data 27 giugno 2022, ai sensi dell'articolo 16, comma 1 del Regolamento, è stato comunicato a Optima il termine di conclusione della fase istruttoria del presente procedimento PS11854B.

11. La memoria conclusiva di Optima è pervenuta in data 18 luglio 2022.

12. Con comunicazione del 19 luglio 2022, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – pervenuto in data 5 agosto 2022 – e il parere all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – pervenuto in data 13 settembre 2022.

2) Le evidenze acquisite

i) La condotta sub A)

13. Con riferimento alla condotta *sub A)*, nella comunicazione di avvio del procedimento PS11854B è stata contestata la presunta ingannevolezza e l'omissività, nell'ambito della documentazione contrattuale e pubblicitaria, nonché degli *script* di vendita, delle informazioni riguardanti le condizioni economiche delle offerte proposte e le caratteristiche delle promozioni, con specifico riferimento alla durata delle offerte, all'applicabilità degli sconti e all'omessa indicazione del termine entro il quale, in caso di recesso, il cliente perde i benefici erogati, sotto forma di *bonus*/sconti.

14. Per quanto concerne le comunicazioni commerciali, diffuse fin dal 2019 sui vari canali, Optima ha promosso le proprie offerte in assenza di qualsiasi indicazione in merito al costo dell'energia e dei corrispettivi di commercializzazione e vendita previsti nelle condizioni di contratto (CTE), valorizzando unicamente gli sconti proposti, quali, ad esempio, lo *Sconto 100% sul costo di attivazione*, *Sconto fedeltà 20%*, *Sconto 100% Canone RAI* o il *Prezzo Bloccato 24 mesi*, come si evince, ad esempio, dal seguente messaggio pubblicitario (Figura 1). Inoltre, negli stessi messaggi non vi era alcun riferimento in merito alla durata dell'offerta, né al periodo di applicabilità degli sconti/*bonus*, oppure alla clausola che in caso di recesso anticipato tutti gli sconti/*bonus* sarebbero stati recuperati. In particolare, nei messaggi pubblicitari il Professionista enfatizzava la convenienza delle offerte, ovvero gli sconti o i *bonus*, senza precisare il prezzo di fornitura della materia energia, né gli oneri di

commercializzazione.

Figura 1 – Esempio di pubblicità per offerta *Optima Start* (diffusa dal 2019 al 2020)²

optima **OPTIMA START**
»»» STORE EDITION

OPTIMA START PRIVATI ti permette di risparmiare sull'energia!

- ✓ **Nessun intervento sul contatore**
- ✓ **Nessuna interruzione del servizio**
- ✓ **Sconto Fedeltà 20%** (sulla materia prima Luce e Gas)
- ✓ **Sconto 100%** sul costo di attivazione
- ✓ **Sconto 100% Canone Rai** (attivando Luce e Gas)
Se sei esonerato dal pagamento del Canone Rai, richiedi maggiori info sulle promo a te dedicate.

PREZZO BLOCCATO 24 MESI

Nel nostro punto vendita puoi:

- Cambiare fornitore delle utenze;
- Riattivare il contatore con subentro;
- Effettuare la prima attivazione del contatore già installato e mai attivato.

Optima Caldaia Sicura

Dimentica il problema della **manutenzione ordinaria** e del **controllo fumi** (obbligatori per legge).

Con un pagamento in **comode rate in bolletta**, Optima ti garantisce l'intervento di **tecnici specializzati**.

OFFERTA VALIDA SOLO NEI PUNTI VENDITA Per info su regolamenti e promo vai su OPTIMAITALIA.COM

15. Come si evince anche da un altro esempio riportato in Figura 2, il messaggio pubblicitario diffuso nel mese di novembre 2021 riporta l'entità degli sconti proposti, "il 20% sulla materia prima luce e gas", senza indicare, neanche in nota³, i prezzi di

² Cfr. allegato 5 "Comunicazione" alla risposta di Optima del 6 maggio 2020, cit..

³ La nota riporta infatti soltanto le informazioni sulla durata della promozione, sulle condizioni di recesso, nonché sulle promozioni applicabili (*Amazon, Canone RAI, Start&GO New*): "Super Casa Smart ha vincolo contrattuale di 24 mesi.

riferimento di luce e gas.

Figura 2 – Locandina del canale *dealer-consumer*, del novembre 2021⁴

OPTIMA SUPERCASA SMART
LUCHE GAS

APPROFITTA SUBITO, TI SCONTIAMO:

- IL **100% DEL COSTO DI ATTIVAZIONE** DI LUCE E GAS
- IL **100% DEL CANONE RAI**, ATTIVANDO LUCE E GAS
- IL **20% SULLA MATERIA PRIMA** LUCE E GAS
- E ALTRI **2€ AL MESE**, SE SCEGLI FATTURA ELETTRONICA

LA SOLUZIONE ENERGETICA IDEALE PER LA TUA CASA!

ENTRA PER UNA CONSULENZA GRATUITA

E HAI PER UN ANNO amazon prime

- SPESEZIONI GRATUITE SU MILIONI DI PRODOTTI
- PRIME READING
- PRIME VIDEO
- AMAZON PHOTOS
- AMAZON MUSIC
- PRIME GAMING

prime video **CHAMPIONS LEAGUE** **IL BIG MATCH DEL MERCOLEDÌ IN ESCLUSIVA SU PRIME VIDEO**

AMAZON TRONCA LA UEFA CHAMPIONS LEAGUE
IL BIG MATCH DEL MERCOLEDÌ IN ESCLUSIVA SU PRIME VIDEO

Super Casa Smart ha vincolato i contratti di 24 mesi. Nel caso in cui la risoluzione del contratto intervenga prima dei 12 mesi gli eventuali sconti applicati non saranno riconosciuti e verranno recuperati (se previsto dal regolamento della relativa promozione). Qualora la cessazione del contratto intervenga dopo il 12° mese, saranno recuperati esclusivamente gli sconti applicati dal 13° mese in poi. Offerta non valida in caso di subentro o prima attivazione. Se sei esonerato dal pagamento Canone RAI, usufruirai della promo Start & Go New. Il servizio Amazon Prime è compreso nell'offerta per un anno, ha un valore di 3 €/mese pari a 36 €/anno e può essere disattivato in qualsiasi momento. Amazon.com, Inc. e le sue affiliate non sono sponsor di questa promozione. Amazon, Amazon Prime e tutti i loghi correlati sono marchi di Amazon.com, Inc. o delle sue affiliate. Il Servizio Amazon Prime è erogato direttamente da Amazon in base alla propria offerta commerciale. L'offerta commerciale è soggetta a variazioni. Per ulteriori info vai su [optimaitalia.com](https://www.optimaitalia.com)

Nel caso in cui la risoluzione del contratto intervenga prima dei 12 mesi gli eventuali sconti applicati non saranno riconosciuti e verranno recuperati (se previsto dal regolamento della relativa promozione). Qualora la cessazione del contratto intervenga dopo il 13° mese, saranno recuperati esclusivamente gli sconti applicati dal 13° mese in poi. Offerta non valida in caso di subentro o prima attivazione. Se sei esonerato dal pagamento Canone RAI, usufruirai della promo Start & Go New. Il servizio Amazon Prime è compreso nell'offerta per un anno, ha un valore di 3 €/mese pari a 36 €/anno e può essere disattivato in qualsiasi momento. Amazon.com, Inc. e le sue affiliate non sono sponsor di questa promozione. Amazon, Amazon Prime e tutti i loghi correlati sono marchi di Amazon.com, Inc. o delle sue affiliate. Il Servizio Amazon Prime è erogato direttamente da Amazon in base alla propria offerta commerciale. L'offerta commerciale è soggetta a variazioni. Per ulteriori info vai su [optimaitalia.com](https://www.optimaitalia.com)

⁴ Cfr. DOC93 del fascicolo ispettivo, contenente materiale pubblicitario *Optima Super Casa Smart*, distribuito nell'autunno 2021.

16. Analogamente, nel caso delle campagne pubblicitarie lanciate per il Natale 2021, (Figure 3 e 4), a fronte dell'enfasi posta sugli sconti proposti, non erano indicati i corrispondenti prezzi della materia prima, né gli oneri di commercializzazione⁵.

Figure 3 e 4 – Esempi di messaggi pubblicitari diffusi nell'autunno 2021



17. Sempre nella campagna pubblicitaria lanciata nell'autunno 2021⁶, alcuni messaggi indicavano il prezzo della materia energia e del corrispettivo di commercializzazione con caratteri ridotti, peraltro soltanto nella nota a fondo pagina⁷, a fronte del richiamo sullo sconto, evidenziato con carattere grafico di gran lunga maggiore e ben più evidente del prezzo dell'energia (Figure 5 e 6).

⁵ Cfr. DOC99 e DOC103 del fascicolo ispettivo, contenente materiale pubblicitario *Optima Super Casa Smart*, distribuito nell'autunno 2021.

⁶ Cfr. Allegato 3 (materiale pubblicitario) alla relazione di ottemperanza pervenuta il 4 ottobre 2021 e integrata in data 23 novembre 2021, cit..

⁷ La nota riporta le seguenti informazioni: “*Super Casa Smart ha vincolo contrattuale di 12 mesi. In caso di recesso anticipato gli sconti non saranno riconosciuti e verranno recuperati. Il costo scontato della materia prima per Luce è di 0,1422 €/kWh, oltre 126 €/anno per il contributo di commercializzazione, per il Gas 0,74 € per Smc, oltre 138 € l'anno per il contributo di commercializzazione. Per maggiori info ed eventuali aggiornamenti vai su www.optimaitalia.com.*”

Figure 5 e 6 - Esempi di messaggi pubblicitari diffusi nell'autunno 2021, con prezzi in nota



18. Infine, si rileva che, anche nella campagna lanciata nel novembre 2021 per il passaggio dei clienti dal mercato tutelato al mercato libero, il prezzo della materia energia e del corrispettivo di commercializzazione e vendita erano riportati soltanto in nota e con caratteri molto meno evidenti del resto del messaggio (Figura 7).

Figura 7 – Messaggio pubblicitario del novembre 2021⁸



⁸ Cfr. DOC40 del fascicolo ispettivo, contenente un messaggio pubblicitario per la campagna di novembre 2021 su *Optima Super Casa Smart*.

19. Come si evince, dunque, dai messaggi pubblicitari sopra riportati, alcuni dei quali acquisiti anche nell'ambito della verifica ispettiva⁹, almeno fino al gennaio 2022¹⁰, la comunicazione pubblicitaria sul sito aziendale di Optima, nonché sugli altri canali commerciali, non esplicitava i costi connessi alla fornitura di energia.

20. Inoltre, per quanto concerne la documentazione contrattuale, come risulta dal testo delle Condizioni Tecniche ed Economiche (Figura 8) relative a una specifica offerta *Optima Start* commercializzata da Optima – a partire dal 2019 – avente durata di 24 mesi (cumulabile con altre promozioni¹¹), il Professionista non esplicitava la durata di applicabilità dello Sconto Fedeltà (-25%), rinviando alla lettura del Regolamento promozionale sul sito aziendale, che non era allegato alla documentazione contrattuale, e la cui consultazione risultava non agevole, data la collocazione sotto la sezione “Promozioni” in calce al suddetto sito, da cui emergeva che lo sconto fedeltà era riconosciuto solo per i primi 12 mesi fornitura, a fronte di un vincolo contrattuale pari a 24 mesi¹².

Figura 8 – CTE offerta *Optima Start Consumer* (2019-2020)

optima Servizio Clienti
Numero Verde 800.91.38.38
Fax Verde 800.95.96.00
servizioclientiprivati@optimaitalia.com

offerta commerciale
Optima privati
ELETTRICITA' _FAC_FE_0119

"Offerta Commerciale ai sensi dell'art. 10 del Codice di Condotta Commerciale": condizioni economiche relative al servizio Optima Elettricità

Gentile Cliente

di seguito l'offerta economica relativa al Contratto di fornitura di energia elettrica denominato " Optima Start Luce ", di cui costituisce parte integrante e sostanziale.

Il Contratto è a tempo indeterminato. Eventuali variazioni dell'offerta le saranno opportunamente comunicate nel rispetto del Codice di Condotta Commerciale e s.m.i. (Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/com del 28 giugno 2018 "Armonizzazione e semplificazione delle schede di confrontabilità per i clienti finali domestici del Codice di condotta commerciale" pubblicata sul sito www.arera.it in data 02.07.2018 e s.m.i.) e delle conformi Condizioni generali di Contratto.

Tariffa	Prezzo €/kWh*	Prezzo con Sconto Fedeltà€/kWh*
Monoraria	0,0764 €	0,0573 €

*I prezzi indicati nella tabella si intendono applicati all'energia elettrica consumata e alle perdite di rete, al netto delle imposte, dei corrispettivi e oneri sotto indicati.

Promozioni attive**:	Sconto fedeltà -25%
	Promo SDD attiva
	Promo fattura elettronica

**Durata offerta commerciale: 24 mesi (in caso di recesso anticipato eventuali sconti applicati non verranno riconosciuti). Regolamento sul sito optimaitalia.com.

Il costo di subentro e prima attivazione è pari a un contributo una tantum di € 26,13.
In caso di subentro e prima attivazione, l'unica modalità di pagamento utilizzabile è l'addebito automatico in conto corrente (SDD).
Tutti i prezzi indicati si intendono imposte escluse. Per informazioni circa le aliquote delle imposte applicate visita il sito optimaitalia.com.

⁹ Cfr. DOCC128-145 del fascicolo ispettivo, contenenti i messaggi pubblicitari su vari canali per la campagna gennaio 2022.

¹⁰ Cfr. copia di pagine del sito aziendale acquisite in data 20 gennaio 2022, agli atti del fascicolo PS11854.

¹¹ Le principali promozioni di cui il cliente poteva beneficiare con la sottoscrizione di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, riguardavano: “Promo sconto fedeltà -25%” sulla componente energia, “Promo sconto canone RAI -50% o -100%”, “Promo sconto costo di attivazione”, “Promo SDD attiva”, “Promo fattura elettronica”, “Promo deposito cauzionale”.

¹² Cfr. segnalazione del 14 ottobre 2020, prot. n. 76055, in cui il cliente lamenta di non aver mai ricevuto la documentazione contrattuale e di aver esercitato il diritto di recesso dopo 16 mesi di fornitura, essendosi reso conto del livello eccessivo delle bollette.

21. L'indicazione inerente alla durata del predetto *Sconto Fedeltà -25%*, veniva indicata solo nel Regolamento promozionale, nel quale veniva precisato che la durata di tali sconti fedeltà (12 mesi) non coincideva con la durata della stessa offerta commerciale (24 mesi). I Regolamenti promozionali, a cui le CTE rinviavano, prevedevano altresì che *“in caso di recesso anticipato prima della decorrenza dei 24 mesi dalla data di attivazione del servizio, gli sconti applicati non saranno riconosciuti e verranno recuperati”* (Figura 9).

Figura 9 – Regolamento Promozione Sconto Fedeltà -25%



**Regolamento Promozione
Sconto Fedeltà - 25%**

Con la promozione *Sconto Fedeltà - 25%*, riservata ai clienti che sottoscrivono le offerte *“Optima Start Luce”* e/o *“Optima Start Gas”*, Optima riconosce:

- uno **sconto del 25%** sul prezzo al kWh della componente energia, e/o
- uno **sconto del 25%** sul prezzo allo Smc della materia prima gas.

La promozione *Sconto Fedeltà - 25%* è valida per **12 mesi***, dalla data di attivazione del servizio a cui è associata, ed è cumulabile con altre promozioni in corso.

**In caso di recesso anticipato dal contratto prima della decorrenza del termine di 24 mesi dalla data di attivazione del servizio, gli sconti applicati non saranno riconosciuti e verranno recuperati.*

22. Le condizioni promozionali esplicitate nei Regolamenti promozionali non erano, quindi, note alla clientela che veniva contrattualizzata, in quanto tali Regolamenti non erano inclusi nel plico contrattuale –inviato al cliente solo a seguito dell’adesione. In generale, le Condizioni Generali di Contratto (CGC) e le CTE relative alle varie offerte non erano consultabili dal sito e, in molti casi, la documentazione contrattuale non veniva recapitata ai clienti in tempo utile per poter verificare le condizioni di applicabilità delle varie promozioni ed esercitare eventualmente il recesso entro il termine di 14 giorni dall’adesione¹³.

¹³ Cfr. la segnalazione del 9 ottobre 2020, prot. n. 75093, in cui il cliente lamenta di non essere stato adeguatamente informato dell'esistenza di alcune voci di costo aggiuntive al prezzo della componente energia, prima della sottoscrizione del contratto, con la conseguenza che, solo al momento della ricezione delle bollette, si è reso conto degli effettivi costi delle forniture di energia elettrica applicati da Optima.

23. Anche negli *script* di vendita, predisposti dal Professionista per le vendite tramite il canale *teleselling* fino al marzo 2020, non era precisata la durata di applicabilità degli sconti, limitata a 12 mesi. Infatti, nella sezione “*Informazioni preliminari sul contratto*”, al punto 4) si affermava “*che il nuovo contratto è a tempo indeterminato. È fatta salva la facoltà di recedere in qualsiasi momento con i termini e le modalità previste dalla normativa vigente. In caso di risoluzione del contratto prima del termine di 24 mesi gli sconti applicati non verranno riconosciuti*”¹⁴.

24. A partire dal settembre 2021, Optima ha proceduto alla modifica della documentazione contrattuale, anche al fine di adeguare le informazioni inerenti alla durata contrattuale, nonché quelle relative alle modalità di recupero degli sconti in caso di recesso anticipato. In particolare, nelle Condizioni Generali di Contratto è stato introdotto un comma 2 all’art. 3, ove era precisato che “*SALVO DIVERSA PATTUIZIONE, LA DURATA DELL’OFFERTA ECONOMICA È DI 12 MESI DECORRENTE DALLA DATA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO. NEL CASO IN CUI LA RISOLUZIONE DEL CONTRATTO INTERVENGA PRIMA DEI 12 MESI GLI EVENTUALI SCONTI APPLICATI NON SARANNO RICONOSCIUTI E VERRANNO RECUPERATI (SE PREVISTO DALL’OFFERTA ECONOMICA O DAL REGOLAMENTO DELLA RELATIVA PROMOZIONE). QUALORA LA CESSAZIONE DEL CONTRATTO INTERVENGA DAL 13° MESE IN POI, SARANNO RECUPERATI ESCLUSIVAMENTE GLI SCONTI MATURATI NELLA SECONDA ANNUALITÀ CONTRATTUALE (SE PREVISTO DALL’OFFERTA ECONOMICA O DAL REGOLAMENTO DELLA RELATIVA PROMOZIONE)*” (enfasi nel testo originale)¹⁵.

25. Analogamente, nelle CTE delle offerte aventi una durata 24 mesi, il Professionista aveva precisato che gli sconti praticati durante i primi 12 mesi (eventualmente rinnovabili per il secondo anno di durata della offerta) sarebbero stati recuperati solo entro i limiti dell’anno contrattuale¹⁶. Tuttavia, pure a fronte delle modifiche apportate alla documentazione contrattuale (CGC e CTE), come risultava dalle pagine del sito aziendale di Optima¹⁷, i testi dei Regolamenti promozionali –

¹⁴ Cfr. testi degli *script* in allegato 1 alla comunicazione di Optima del 6 maggio 2020, prot. n. 36849.

¹⁵ Cfr. allegato 1 alla relazione di ottemperanza di Optima del 4 ottobre 2021, cit..

¹⁶ Cfr. il testo era stato integrato delle CTE: “*1.1 La presente offerta è soggetta a vincolo contrattuale di 24 mesi. 1.2 In caso di recesso dal singolo servizio attivato (“recesso contrattuale parziale”), gli sconti applicati saranno automaticamente ricalcolati, come descritto nella sezione ‘Dettaglio degli sconti’, in quanto l’offerta Optima Super Casa Smart segue una logica di scontistica crescente/decescente in base al numero di servizi rispettivamente attivati/disattivati, mentre gli sconti applicati in virtù delle promozioni attive non verranno riconosciuti e saranno recuperati in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente. 1.3 In caso di recesso anticipato da tutti i servizi (‘recesso contrattuale integrale’), tutti gli sconti applicati non verranno riconosciuti e saranno recuperati in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente e dai regolamenti promozionali. Qualora la cessazione del contratto intervenga dal 13° mese in poi, saranno recuperati esclusivamente gli sconti maturati nella seconda annualità contrattuale.*”.

¹⁷ Cfr. Verbale di acquisizione delle pagine del sito optimaitalia.com del 4 febbraio 2022, agli atti del fascicolo PS11854.

richiamati dalle stesse CTE e consultabili sul sito fino al marzo 2022– non erano stati coerentemente adeguati alle previsioni contrattuali sopra descritte. I predetti regolamenti, infatti, diversamente dalle CTE e CGC, continuavano a prevedere che *“l’offerta è subordinata a vincolo contrattuale di 24 mesi, pertanto, in caso di risoluzione anticipata dal contratto, per qualsivoglia motivo, gli sconti applicati non saranno riconosciuti e verranno recuperati”*.

26. Le carenze informative sopra esposte, hanno costituito oggetto di plurime segnalazioni dei consumatori, già agli atti del fascicolo PS11854¹⁸. Ad esempio, un’associazione di consumatori aveva segnalato che la cliente non aveva ricevuto il contratto e la scheda di confrontabilità dell’offerta, e che, avendo esercitato il diritto di recesso dopo un anno di fornitura¹⁹, aveva ricevuto da Optima una fattura di chiusura che presentava lo storno degli sconti applicati a partire dalla data di attivazione della fornitura (sulla base dell’art. 7.6 del contratto²⁰); a seguito del reclamo della cliente, nella procedura di conciliazione, Optima per mezzo del suo avvocato aveva in quell’occasione sostenuto che *“l’effetto del rinnovo automatico annuale rinnova anche l’applicazione della penale (rendendola perpetua)”*²¹.

27. Infine, analogamente, nelle CTE delle offerte aventi una durata 24 mesi, il testo era stato integrato, nel settembre 2021, introducendo la possibilità di recuperare lo sconto in caso di recesso avvenuto dal tredicesimo mese in poi, sulla base della *“normativa vigente”*, senza tuttavia indicare la normativa di riferimento²².

ii) La condotta sub B)

¹⁸ Cfr. tra gli altri, segnalazione del 6 aprile 2020; prot. n. 31178; del 13 luglio 2020; prot. n. 55369; in particolare quella del 9 ottobre 2020, prot. n.75093, che precisa *“(…) Soprattutto, nel mio caso specifico, avendo esercitato la facoltà di recesso, compaiono altre voci di costo impropriamente addebitate, a titolo di penale o sotto forma di storno dei bonus concessi per incentivare l’adesione alle offerte commerciali”*; del 14 ottobre 2020, prot. n.76055; del 16 ottobre 2020, prot. n.76770; del 1° dicembre 2020, prot. n. 89137; del 2 febbraio 2021, prot. n. 17727; del 9 marzo 2021, prot. n. 27384; dell’11 ottobre 2021, prot. n. 77267.

¹⁹ Si trattava di un’utenza contrattualizzata dall’aprile 2019 al giugno 2020, ovvero oltre i 12 mesi di fornitura.

²⁰ Cfr. art. 7.6 delle Condizioni di Contratto di Optima TLS_0317, che prevedevano: *“7.6 In caso di recesso dal Contratto prima del decorso del termine di dodici mesi, decorrente dalla data di attivazione del Servizio, oltre alla decadenza da qualsivoglia beneficio di rateizzo, al Cliente verrà addebitato in fattura, un costo corrispondente a eventuali sconti applicati fino alla data di disattivazione del Servizio nonché gli oneri di disattivazione.”*

²¹ Cfr. in particolare, segnalazione del 19 ottobre 2020, prot. n. 77055.

²² Cfr. CTE modificate nel settembre 2021: *“1.1 La presente offerta è soggetta a vincolo contrattuale di 24 mesi. 1.2 In caso di recesso dal singolo servizio attivato (“recesso contrattuale parziale”), gli sconti applicati saranno automaticamente ricalcolati, come descritto nella sezione “Dettaglio degli sconti”, in quanto l’offerta Optima Super Casa Smart segue una logica di scontistica crescente/decescente in base al numero di servizi rispettivamente attivati/disattivati, mentre gli sconti applicati in virtù delle promozioni attive non verranno riconosciuti e saranno recuperati in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente. 1.3 In caso di recesso anticipato da tutti i servizi (“recesso contrattuale integrale”), tutti gli sconti applicati non verranno riconosciuti e saranno recuperati in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente e dai regolamenti promozionali. Qualora la cessazione del contratto intervenga dal 13° mese in poi, saranno recuperati esclusivamente gli sconti maturati nella seconda annualità contrattuale.”*

28. Con riferimento alla condotta *sub B)*, concernente il recupero (storno) degli sconti – anche tra loro cumulabili, aventi durata variabile (12 o 24 mesi) – applicati da Optima in caso di recesso anticipato da parte del cliente, rispetto alla durata della promozione, è emerso dalla documentazione ispettiva, che tutti gli sconti venivano integralmente recuperati mediante addebito degli stessi nella fattura di chiusura alla stregua di penali per recesso, che la Società stessa denominava “*costi di disattivazione*”²³. La logica sottostante lo storno degli sconti in caso di recesso anticipato, secondo quanto asserito dal responsabile dei sistemi di fatturazione di Optima, era quella di recuperare tutti gli sconti applicati, anche cumulativamente, come si legge in un messaggio di posta elettronica ai suoi colleghi già nel novembre 2020, “*la logica prevede che il cliente ha diritto al 10% di sconto su listino per 12/24 mesi. A disattivazione si storna tutto ciò che viene scontato.*”²⁴.

29. In particolare, in ragione della mancata coincidenza tra periodo di applicabilità degli sconti (12 mesi) e il vincolo contrattuale biennale (24 mesi), al cliente rimasto in fornitura per l’intero periodo di applicabilità degli sconti (12 mesi), anche in caso di recesso dal secondo anno di fornitura, venivano stornati tutti gli sconti maturati fin dall’attivazione del contratto.

30. Come confermato dalle segnalazioni dei consumatori che avevano esercitato il recesso anticipato rispetto alla durata dell’offerta sottoscritta, venivano stornati, non solo gli sconti fedeltà, bensì anche tutte le altre tipologie di sconti applicati dall’inizio della fornitura: tra gli altri, in particolare, si richiama, ad esempio, il caso di un cliente che aveva aderito all’offerta *Optima Start* via *teleselling* (il quale tra l’altro non aveva ricevuto copia del contratto) ed aveva esercitato il recesso dopo 16 mesi, ricevendo una bolletta di chiusura/conguaglio dove veniva stornato lo sconto fedeltà applicato nei primi 12 mesi di fornitura²⁵; o anche il caso del cliente che aveva attivato una fornitura di gas e luce nell’aprile 2019 e dopo un anno di fornitura, al termine della promozione relativa allo sconto fedeltà del 20%, aveva esercitato il recesso ed aveva ricevuto una bolletta di conguaglio con lo storno di tutti gli sconti maturati nel primo anno²⁶; come pure il cliente che aveva sottoscritto l’offerta *Optima Start Luce* nel settembre 2019, ed aveva deciso di cambiare fornitore nel marzo 2021, aveva ricevuto il conguaglio con l’addebito degli sconti maturati dall’avvio della fornitura ad aprile 2021 per recesso

²³ Cfr. DOC15 del fascicolo ispettivo, nel quale, ancora a gennaio 2022, il responsabile del servizio di fatturazione (*Billing*), spiega ai colleghi che “*non c’è nessuna logica per inibire i costi di disattivazione*” e che “*non mi è stata pianificata ancora nessuna attività per gestire questo sviluppo*”.

²⁴ Cfr. DOC9 del fascicolo ispettivo, limitatamente al messaggio del 3 novembre 2020 e dell’allegato foglio Excel.

²⁵ Cfr. segnalazione del 14 ottobre 2020, prot. n. 76055.

²⁶ Cfr. segnalazione del 19 ottobre 2020, prot. n. 77055.

anticipato dal contratto²⁷; ed anche il cliente che aveva esercitato il diritto di recesso da un'offerta *Optima Start Luce* nel gennaio 2021 aveva ricevuto in bolletta un conguaglio relativo agli sconti maturati dal gennaio 2019²⁸. A questo proposito, si veda in particolare il reclamo del dicembre 2021, nel quale un cliente lamentava lo storno degli sconti della promozione *Sconto Fedeltà 20%*, valida per 12 mesi, nonché lo sconto *Promo Canone RAI*, a seguito del recesso richiesto prima della decorrenza del termine di 24 mesi dalla data di attivazione del servizio, pur essendo rimasto in fornitura per oltre un anno (nel periodo dal 01/07/2020 al 31/08/2021)²⁹; e anche il reclamo del 20 aprile 2021, nel quale il cliente lamentava lo storno degli sconti relativi al prodotto *Optima Start Gas* relativamente al periodo da settembre 2018 a maggio 2020³⁰.

31. In base agli elementi in atti³¹, ancora alla fine del 2021, la Società procedeva allo storno degli sconti praticati nel primo anno di fornitura anche ai clienti che avevano esercitato il recesso dopo il 13° mese, in contrasto pure con la stessa previsione (oggetto di modifica) delle CTE sopra richiamata, riconoscendo una nota di credito al consumatore solo in caso di specifico reclamo.

32. In particolare, la documentazione ispettiva conferma che la Società era solita procedere allo storno di tutti gli sconti erogati – indipendentemente dalla tipologia – in caso di recesso anticipato degli utenti, mediante addebito in fattura di un onere equivalente al valore della somma di tutti gli sconti maturati fin dall'inizio della fornitura (*Sconto fedeltà, Sconto RAI, Sconto Fattura Elettronica, ecc.*), senza che vi fosse alcuna *ratio* sottostante o un criterio di proporzionalità in tale *modus operandi*. A questo proposito, ancora nel novembre 2021, i responsabili del servizio fatturazione di Optima si interrogavano sul buon funzionamento della procedura di “*Storno Costo di Attivazione*”, modificata a seguito degli impegni assunti nell'ambito del procedimento PS11854³².

33. Infine, è emerso che, nel febbraio 2022, il principale agente di Optima attivo in Toscana lamentava che a circa 60 clienti che avevano esercitato il recesso anticipato erano stati addebitati “*nella fattura di chiusura anche i costi di disattivazione*”, in

²⁷ Cfr. segnalazione del 10 giugno 2021, prot. n. 51291.

²⁸ Cfr. segnalazione del 19 febbraio 2021, prot. n. 22326.

²⁹ Cfr. reclamo del 20 dicembre 2021, DOCC150-153 del fascicolo ispettivo.

³⁰ Cfr. reclamo del 20 aprile 2021, DOCC168-170 del fascicolo ispettivo.

³¹ Cfr. reclamo del 20 dicembre 2021, cit..

³² Cfr. DOC19 del fascicolo ispettivo, contenente il messaggio di posta elettronica tra i responsabili della divisione *Billing* su “*Storno Sconto Costo Attivazione Unbundle*”, del 25 novembre 2021, in cui, pur affermando che “*Ora la logica di recupero è su anno contrattuale, quindi vado a recuperare solo gli sconti emessi nell'anno contrattuale di pertinenza. Quindi corretto che gli sconti del costo di attivazione vengano recuperati solo se il cliente disdice nei primi 12 mesi.*”, si replica che “*È questa la logica che abbiamo richiesto. Se non sta funzionando così, c'è un bug.*”.

quanto “*non esiste un flusso automatico che permetta l’estromissione dei clienti da questo addebito*”³³.

3) Le misure adottate dopo la riapertura del procedimento PS11854B

34. A partire dal febbraio 2022, successivamente all’avvio del procedimento, la Società ha proceduto a una complessiva riorganizzazione dei contenuti informativi relativi alle caratteristiche delle promozioni.

35. In primo luogo, è stato modificato il testo dei regolamenti promozionali consultabili sul sito internet aziendale e allegati alle CTE che, a partire da quel momento, sono stati connotati da un vincolo contrattuale (durata dell’offerta) di 12 mesi e dalla clausola di recupero degli sconti in caso di recesso anticipato rispetto all’anno di fornitura. Inoltre, è stata introdotta la possibilità di accedere alla documentazione contrattuale caricata nell’area riservata alla clientela del sito internet.

36. La riorganizzazione della pagina “*Promozioni*” del sito aziendale ha comportato la distinzione dei regolamenti per tipologia di offerta, al fine di rendere maggiormente visibile la differenza tra i regolamenti relativi alle promozioni “*in corso*” e quelli relativi alle promozioni “*non più attivabili*”.

37. In alcuni casi, quali, ad esempio, la promozione “*Start&Go new*”, associata all’offerta “*Optima Start Store Edition-Privati*”, sottoscrivibile fino al 14 febbraio 2021, il regolamento promozionale è stato integrato con l’aggiunta della precisazione sul recupero degli sconti solo a partire dal 13° mese di fornitura: “*L’offerta prevede un vincolo contrattuale di 24 mesi, pertanto, in caso di recesso anticipato dal contratto per qualsivoglia motivo, lo sconto applicato non sarà riconosciuto e verrà recuperato. Qualora il recesso intervenga dal 13° mese, saranno recuperati esclusivamente gli sconti applicati dal 13° mese in poi.*”³⁴. La medesima integrazione è stata apportata ai regolamenti relativi alle promozioni che, seppur non più sottoscrivibili, risultano ancora attive per una larga parte di utenti, come ad esempio la promozione “*Canone RAP*”, quella “*Sconto Fedeltà - 20%*”, e gli altri inseriti nella categoria “*Optima Start Store Edition-Privati*”.

38. Per quanto concerne invece, i messaggi pubblicitari, a partire dall’aprile 2022, il Professionista risulta aver modificato il contenuto dei messaggi, limitatamente a quelli

³³ Cfr. DOC55 del fascicolo ispettivo, contenente il messaggio di posta elettronica della divisione *Comunicazione* su “*Gestione interna aumento costo dell’energia elettrica*”, del 16 febbraio 2022.

³⁴ Cfr. Regolamento Promozione “*Start&Go new*”, associato all’offerta “*Optima Start Store Edition-Privati*”, sul sito aziendale di Optima Italia (<https://www.optimaitalia.com/public/files/pdf/regolamenti>). Verbale di acquisizione delle pagine del sito [optimaitalia.com](https://www.optimaitalia.com) del 24 giugno 2022, agli atti del fascicolo PS11854b.

diffusi tramite il sito aziendale, riportando per la prima volta con adeguata evidenza grafica anche i prezzi della materia prima (€/Kwh ed €/Smc), i costi dei servizi commercializzazione (€/anno ed €/mese), oltre ai costi degli altri servizi connessi con l'offerta multi-servizi (servizi energetici, connessione internet e telefonia mobile)³⁵.

39. Successivamente, a far data dal luglio 2022, anche le promozioni diffuse sugli altri canali pubblicitari sono state modificate con l'aggiunta delle suddette informazioni sul costo dei servizi energetici.

40. In linea con la modifica delle condizioni di recupero degli sconti apportata dall'ottobre 2021, la Società ha inoltre modificato i sistemi aziendali di fatturazione, al fine di cessare la pratica commerciale di recupero degli sconti applicati nel primo anno contrattuale in caso di recesso nel secondo anno³⁶.

41. Optima, al fine di informare compiutamente la propria clientela in merito ai modificati criteri di recupero sconti, ha proceduto a inviare un'apposita comunicazione ai clienti già contrattualizzati, a far data dal luglio 2022.

III. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DELLA PARTE

42. Nelle proprie memorie difensive, il Professionista ha preliminarmente sollevato alcuni dubbi circa i possibili vizi procedimentali derivanti dall'avvio contestuale dei due procedimenti IP353 e PS11854B e specificamente: *i)* l'eventuale contrasto con il principio del *ne bis in idem*, e la conseguente possibile moltiplicazione delle relative sanzioni ed eventuale superamento del limite edittale previsto dalla legge; *ii)* con la difformità di tale procedura rispetto ad altri casi di riapertura di un procedimento per presunta inottemperanza ad impegni precedentemente assunti dall'impresa investigata; *iii)* nonché con i principi di economia ed efficacia procedimentale che devono caratterizzare l'azione amministrativa.

43. Inoltre, Optima ha contestato l'illegittima estensione oggettiva del perimetro del procedimento principale, nei fatti posta in essere con l'avvio procedimento PS11854B, in quanto il PS11854 riguardava una sola e ben individuata offerta *Optima Start*, mentre il procedimento prende in considerazione anche altre proposte commerciali della Società (quali, *Optima Super Casa* e *Optima Super Casa Smart*).

44. Nel merito delle contestazioni formulate dall'Autorità, Optima ha precisato di aver proceduto alle modifiche contrattuali volte a rendere trasparenti i vincoli di durata

³⁵ Cfr. nota del professionista del 27 aprile 2022 (prot. n. 36983) e pagina promozionale del sito aziendale relativa all'offerta *Optima Super Casa Smart*.

³⁶ Cfr. nota del Professionista del 27 aprile 2022, cit..

e le condizioni di recupero degli sconti, a far data dal settembre 2021, con l'integrazione dell'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto (vedi *supra*), nonché con la modifica delle CTE relative alle offerte da quel momento commercializzate. Peraltro, con riferimento mancata specificazione della *normativa vigente* di cui alle CTE, la Parte ha obiettato che, diversamente da quanto previsto in altri settori regolati, *“in cui è prevista una specifica disciplina del recupero degli sconti in caso di recesso anticipato..... nulla di tutto ciò era ed è disposto in ambito energy”*.

45. Infine, pur ritenendo che le offerte *Optima Super Casa* e *Optima Super Casa Smart*, esulino dal perimetro del procedimento PS11854, che riguardava, secondo la Società la sola offerta *Optima Start*, il Professionista ha evidenziato come si sia adoperato, fin dall'aprile 2022, per integrare i propri messaggi promozionali, inserendo i dati relativi ai costi di fornitura di elettricità e gas.

IV. IL PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

46. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *Internet*, in data 19 luglio 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

47. Con parere pervenuto in data 5 agosto 2022, 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. In particolare, nel parere è stato rilevato che la condotta oggetto del procedimento si è svolta tramite il sito *web* aziendale utilizzato dalla società *Optima Italia* per pubblicizzare le proprie offerte commerciali *online*.

48. Pertanto, la suddetta Autorità, ha confermato che nel caso di specie, il mezzo internet sia uno strumento *“idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori, i quali, sulla base delle informazioni lette nel sito del Professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle comunicazioni”* diffuse dal Professionista.

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

49. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di energia elettrica e gas, in data 19 luglio 2022 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.

50. In data 27 luglio 2022, ARERA ha comunicato che avrebbe reso il proprio parere entro il 13 settembre 2022. Di tale circostanza l'Autorità ha preso atto in data 4 agosto 2022.

51. Con parere pervenuto in data 13 settembre 2022, la suddetta Autorità ha preliminarmente rappresentato le disposizioni regolatorie di interesse generale per la valutazione del caso di specie attinenti:

- a) agli obblighi informativi nella fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura;
- b) al divieto di prevedere penali per il recesso.

52. La predetta Autorità ha poi formulato specifiche considerazioni sulle singole condotte esaminate. Poiché, ai fini della valutazione delle condotte poste in essere dal Professionista, a decorrere almeno dal 2019, 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, 97/2021/R/COM, 135/2022/R/COM (per l'energia elettrica) e 289/2022/R/COM (per il gas) la suddetta Autorità ha richiamato i testi vigenti in entrambi i periodi considerati.

Il Codice di condotta commerciale

53. 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*"³⁷, che rappresenta una specificazione

³⁷ 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 troveranno applicazione a decorrere dal 1° ottobre 2022 per il settore

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 testo vigente (fino al 30 giugno 2021)

54. Con specifico riferimento alla fase precontrattuale, il Codice di Condotta commerciale dispone che, qualora siano comunicate informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio, tali informazioni debbano uniformarsi a specifici criteri, di cui all'articolo 5³⁸. Il Codice di Condotta commerciale regola inoltre, all'articolo 6, anche i criteri di comunicazione delle informazioni relative alla spesa complessiva associata, qualora essa sia presentata ai clienti finali³⁹. Con specifico riferimento alla fase

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 saranno efficaci a partire dal 1° ottobre 2022.

³⁸ Più in particolare l'art. 5 prevede che:

- i corrispettivi dovuti dai clienti per la prestazione del servizio sono indicati nel loro valore unitario al netto delle imposte, specificando che saranno 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 è 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.

³⁹ L'art. 6 dispone che:

- 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;
- 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;
- 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;
- 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.

contrattuale, il Codice di Condotta commerciale prevede, tra l'altro, che il venditore ha l'obbligo di redigere i contratti di fornitura in un linguaggio chiaro e comprensibile, con contenuti minimi obbligatori (artt. 10 e 11). Nel caso di clienti domestici, i corrispettivi fatturati ai clienti finali devono essere riepilogati e correttamente inquadrati nella Scheda di confrontabilità⁴⁰.

Il nuovo testo (dal 1° luglio 2021)

55. 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 fornitura⁴¹, anche attraverso il nuovo strumento della Scheda sintetica: in particolare, 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). 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. Inoltre, l'art. 6 del Codice di condotta commerciale regola anche i criteri di comunicazione delle informazioni relative alla spesa complessiva associata ai prezzi di fornitura del servizio ai clienti domestici o non domestici, sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale⁴²

⁴⁰ La Scheda di confrontabilità -che deve essere fornita al cliente finale- deve contenere sintetici riferimenti alla "stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)", agli "altri oneri", alle "modalità di indicizzazioni/variazioni", alla "descrizione dello sconto e/o del bonus", nonché agli "altri dettagli dell'offerta". Analogamente la previsione di un importo a titolo di deposito cauzionale o garanzie equivalenti deve essere espressamente prevista dal contratto anche nel suo ammontare ed esplicitata, per i clienti domestici, nella scheda di confrontabilità.

⁴¹ Cfr. 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.

⁴² Cfr. art. 6 del Codice di condotta commerciale 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

Considerazioni in relazione alle condotte del Professionista

56. Con riferimento specifico alle condotte contestate a Optima, sulla base del parere ARERA, “*sembrerebbero disattese dal Professionista le disposizioni del Codice di condotta commerciale, sia con riferimento al testo vigente fino al 30 giugno 2021 sia con riferimento al testo vigente dal 1° luglio 2021, essendo la pratica commerciale scorretta posta in essere a decorrere almeno dal 2019*”.

57. Infatti, secondo ARERA, “*Optima non avrebbe rispettato le disposizioni del Codice di condotta commerciale che prevedono l’obbligo per il venditore, sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale, di applicare al cliente finale importi preventivamente comunicati e determinati secondo i criteri sopra illustrati. A tale riguardo, infatti, è necessario che 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*”.

58. Diversamente da quanto stabilito dal Codice di condotta commerciale, invece, l’informativa fornita dal Professionista in relazione “*alle condizioni economiche di fornitura dei servizi di energia elettrica e gas naturale contenuta nella documentazione contrattuale, nei messaggi pubblicitari nonché negli script di vendita risulterebbe incompleta e poco trasparente con riguardo specifico alle caratteristiche delle offerte proposte e alle condizioni limitative delle stesse*.” Allo stesso modo, “*la descrizione delle caratteristiche delle promozioni risulterebbe incompleta e poco trasparente quanto alla effettiva entità degli sconti applicabili e alle limitazioni e modalità di riconoscimento di bonus e/o sconti*”. In particolare, con “*riferimento alla promozione “Sconto fedeltà - 25%”, riferita non al prezzo finale ma ad una delle sue componenti (materia energia e/o materia gas naturale), il Professionista non indicherebbe chiaramente l’incidenza percentuale media dello sconto sul prezzo finale al netto delle imposte*”.

59. Inoltre, “*l’indicazione dei prezzi delle componenti materia energia e materia gas naturale nonché dei corrispettivi di commercializzazione non sarebbe stata sempre riportata nel materiale promozionale, in violazione dunque degli artt. 5 e 7 del Codice di condotta commerciale*”. Infine, “*la componente fissa dei corrispettivi di commercializzazione non sarebbe stata illustrata correttamente nel materiale promozionale diffuso tramite il sito aziendale, a partire dall’autunno del 2021, in*

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.

quanto indicata in un valore unitario in termini di €/anno ed €/mese anziché in termini di €/punto di prelievo/anno, nel caso di fornitura di energia elettrica, e di €/punto di riconsegna/anno nel caso di fornitura di gas naturale, come prescritto dal citato art. 5, comma 1, lett. b, del Codice di condotta commerciale per i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa”.

60. Con specifico riferimento alla regolazione in materia di recesso, nel parere ARERA si precisa che, fatti salvi i termini per l’esercizio del recesso di cui alle deliberazioni 9 giugno 2016, 302/2016/R/com, e relativo Allegato A, il diritto di recesso non può essere sottoposto a penali né a spese comunque denominate e che eventuali clausole in tal senso devono considerarsi non apposte. Di conseguenza, secondo il parere ARERA, *“le disposizioni regolatorie in materia di recesso sembrerebbero disattese dal Professionista in tutte le fattispecie nelle quali lo stesso abbia previsto il recupero di corrispettivi, precedentemente scontati, in caso di recesso anticipato”.*

61. L’ARERA ha infine precisato che, ai sensi dell’art. 7, comma 5, del decreto legislativo n. 210/2021, in vigore dal 26 dicembre 2021, la richiesta di un corrispettivo in caso di recesso anticipato da un contratto di fornitura di energia elettrica a prezzo fisso o a tempo determinato è consentita solo *“nel rispetto di precisi principi di trasparenza e per fattispecie contrattuali determinate”.*

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

62. Il presente provvedimento concerne, come sopra esposto, la valutazione dei comportamenti posti in essere da Optima, a far data dal 2019, in relazione alle modalità di prospettazione delle caratteristiche e condizioni economiche di fornitura, sia nell’ambito della documentazione contrattuale che del materiale promozionale, inerenti alle offerte commerciali per la fornitura di elettricità e gas proposte dalla Società. Ciò, in particolare, con riguardo alla rappresentazione incompleta non trasparente e ingannevole, relativamente alle condizioni economiche di fornitura, alla durata degli sconti e *bonus* nonché alle previsioni relative allo storno degli stessi in caso di recesso anticipato.

63. 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 Optima, già oggetto di contestazione nell’ambito del precedente procedimento istruttorio PS11854, chiuso senza l’accertamento dell’infrazione, con la

delibera n. 29772, del 13 luglio 2021, che aveva accolto e reso obbligatori gli impegni presentati dalla Società.

64. In merito alla obiezione sollevata dal Professionista, circa il rischio che l'avvio congiunto dei due procedimenti sanzionatori – come nel caso del IP353 e del PS11854B – possa comportare la violazione del *ne bis in idem*, si osserva in primo luogo che i due procedimenti richiamati hanno una diversa *ratio*, in quanto il primo è finalizzato a comminare la sanzione amministrativa in caso di mancato rispetto degli impegni assunti e resi obbligatori dall'Autorità, mentre il secondo è volto ad accertare e sanzionare le pratiche commerciali scorrette, secondo quanto disposto dall'art. 27 del Codice del Consumo⁴³.

65. In secondo luogo, la asserita illegittima estensione oggettiva del perimetro dell'originario procedimento PS11854, non sussiste nel caso in esame in quanto, nel procedimento PS11854 era stata presa in considerazione, solo a mero titolo di esempio, l'offerta denominata *Optima Start*, quale offerta a consumo maggiormente commercializzata da Optima nel periodo considerato. L'istruttoria riguardava infatti tutte le offerte a consumo di elettricità e gas presenti e future, come specificamente indicato nella delibera di accoglimento degli impegni.

66. Venendo al merito dei comportamenti sopra descritti, essi – sulla base degli elementi emersi nel corso del procedimento – sono riconducibili a distinte pratiche commerciali scorrette in contrasto con il Codice del Consumo:

- la pratica *sub A)*, relativa all'omissività e ingannevolezza delle informazioni rese, nella documentazione contrattuale e pubblicitaria, circa le condizioni economiche delle offerte proposte e le caratteristiche delle promozioni, con specifico riferimento ai termini economici delle forniture e all'indicazione dei costi di commercializzazione, alla durata delle offerte, all'applicabilità degli sconti e all'indicazione del termine entro il quale, in caso di recesso, il cliente perde i benefici erogati, sotto forma di *bonus*/sconti, risulta in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo;
- la pratica *sub B)*, relativa al recupero cumulativo di tutti gli sconti applicati, in caso di recesso anticipato, nelle offerte con vincolo di durata di 24 mesi,

⁴³ Cfr. Consiglio di Stato, VI, 27 dicembre 2021, n. 8620, PS50 – *Telecom-Disservizi passaggio ad altro operatore*.
“In ogni caso, va ribadito come il *ne bis in idem* non sarebbe in linea di principio di ostacolo all'attivazione di procedimenti complementari vertenti sullo stesso fatto, tenuto conto che, alla stregua della recente giurisprudenza costituzionale (cfr. Corte costituzionale, 24 ottobre 2019, n. 222 e 12 giugno 2020, n. 114), la mera sottoposizione dei medesimi fatti a due procedimenti sanzionatori aventi natura penale (alla stregua dei criteri delineati dalla Corte EDU sin dalla sentenza 8.6.1976, Engel ed altri) non determina, sempre e necessariamente, la violazione del *ne bis in idem*, specie, qualora: a) le due sanzioni perseguano scopi differenti e complementari; b) il sistema normativo garantisca una coordinazione tra i due procedimenti, così da evitare eccessivi oneri per l'interessato e assicuri comunque che il complessivo risultato sanzionatorio non risulti sproporzionato rispetto alla gravità della violazione”.

mediante addebito degli stessi nella fattura di chiusura alla stregua di una penale per recesso, risulta in contrasto con gli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

La pratica sub A)

67. Con riferimento alla pratica *sub A)*, come confermato anche nel parere dell'ARERA, la mancanza di un'informativa completa e trasparente circa le condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas, e, in particolare l'omessa indicazione dei costi delle forniture, dei costi di commercializzazione, nonché delle caratteristiche delle promozioni, quali la durata degli sconti, le condizioni di recupero in caso di recesso anticipato rispetto alla durata contrattuale, appaiono comportamenti connotati da profili di ingannevolezza e omissività in violazione degli artt. 21 e 22 del Codice del Consumo. Basilari principi di trasparenza e completezza dell'informazione esigono che tutte le voci, discrezionalmente stabilite dal fornitore, che vanno a determinare la spesa per l'energia, devono essere esplicitate in modo che l'acquirente possa comprendere, integralmente e con chiarezza, i termini economici e il contenuto dell'offerta onde sottoscriverla in piena avvertenza.

68. La precisa entità del costo delle forniture elettriche e di gas come anche degli oneri di commercializzazione connessi alla medesima fornitura, che nel mercato libero sono fissati discrezionalmente dal venditore, deve essere distintamente indicata nei messaggi promozionali relativi offerte del Professionista, in quanto influisce in maniera rilevante ai fini della valutazione della spesa complessiva per l'energia, soprattutto nel caso della clientela domestica e della convenienza dell'offerta.

69. Peraltro, nel caso di specie, le CGC e le CTE relative alle varie offerte commerciali non erano consultabili dal sito e, in molti casi, la documentazione contrattuale non includeva i Regolamenti delle promozioni e in molti casi non veniva recapitata ai clienti in tempo utile per poter verificare le condizioni di applicabilità delle diverse promozioni.

70. Come sopra rappresentato, nelle comunicazioni commerciali, diffuse dal 2019 e fino all'aprile 2022, Optima promuoveva esclusivamente i vantaggi connessi alle offerte promozionali, con specifico riferimento agli sconti o ai *bonus* offerti, senza indicare né la durata dell'offerta né il periodo di applicabilità di tali sconti/*bonus*, e senza precisare che in caso di recesso anticipato rispetto alla durata della promozione tutti gli sconti/*bonus* sarebbero stati integralmente recuperati.

71. In generale, nei servizi di fornitura continuativa, quali quelli di elettricità e gas, le condizioni di applicabilità degli sconti e dei *bonus* nell'ambito delle offerte

promozionali devono essere chiaramente indicate sia in fase precontrattuale –negli *script* di vendita e nel materiale promozionale – sia all’atto della sottoscrizione – nell’ambito delle CGC e CTE – al fine di consentire al consumatore di effettuare una scelta economica consapevole.

72. Nello specifico, la commercializzazione, da parte di Optima, di offerte aventi un vincolo di durata di 24 mesi, senza esplicitare la durata di applicabilità di 12 mesi, degli sconti proposti nelle condizioni generali di contratto (CGC) e nelle condizioni tecniche ed economiche (CTE), bensì rinviando alla lettura del Regolamento promozionale sul sito aziendale, la cui consultazione risultava non agevole, data la collocazione sotto la sezione “*Promozioni*” in calce al suddetto sito, costituisce una rilevante omissione informativa che impedisce ai consumatori di appurare l’effettiva convenienza delle offerte prima della sottoscrizione del contratto di fornitura.

73. Anche nel caso degli *script*, utilizzati dal Professionista fino al marzo 2020 per la promozione via telefono delle offerte con vincolo contrattuale di 24 mesi, non veniva precisata la durata di applicabilità degli sconti, che era, invece, limitata a 12 mesi.

74. A sostegno di quanto sopra osservato in merito alla fattispecie in esame, nel proprio parere l’Autorità di regolazione ha confermato come il Professionista abbia disatteso le disposizioni di carattere regolatorio in merito alle modalità di rappresentazione degli oneri connessi alle forniture di energia elettrica e gas nell’ambito della documentazione contrattuale, almeno fino alla modifica della stessa documentazione.

75. Pertanto, la condotta di Optima, consistente nell’aver caratterizzato la propria comunicazione commerciale –sia in fase precontrattuale che contrattuale– con l’enfasi sui vantaggi e sugli sconti delle offerte proposte, senza indicare adeguatamente i limiti e le condizioni di applicabilità di tali promozioni, non ha posto la clientela in una situazione di adeguata consapevolezza circa l’effettiva convenienza delle offerte commerciali del Professionista, ponendosi in contrasto con gli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

La pratica sub B)

76. Con riferimento alla pratica *sub B)*, come emerso dalle evidenze in atti, sin dal 2019 e almeno a fino a novembre 2021⁴⁴, Optima ha previsto e applicato, ai clienti che

⁴⁴ Infatti, la modifica dei sistemi di fatturazione da parte di Optima nel settembre 2021 non è risultata del tutto efficace fino almeno fino al novembre 2021, periodo in cui ci sono stati ulteriori casi di storno degli sconti, per i quali, a seguito dei reclami ricevuti, il Professionista ha riconosciuto una nota di credito per gli sconti indebitamente recuperati, nonché ha proceduto a revocare l’affido per il recupero del credito alle società incaricate.

avevano effettuato il recesso anticipato rispetto alla durata del vincolo contrattuale, il recupero improprio integrale e cumulativo di tutti gli sconti/*bonus* riconosciuti fin dall'attivazione del servizio di fornitura di elettricità e/o gas.

77. Peraltro, la previsione inerente alla mancata coincidenza del periodo di applicabilità degli sconti (12 mesi) a fronte di un vincolo contrattuale biennale (24 mesi), ha avuto effetti esclusivamente a discapito dei consumatori, i quali si sono trovati a sostenere un *costo di disattivazione*, come definito dal Professionista, ovvero un onere equiparabile a una penale nel caso di recesso effettuato durante il secondo anno di fornitura, idonea a condizionare indebitamente le scelte economiche dei consumatori, inducendoli a mantenere in essere il rapporto di fornitura al fine di evitare di dover sostenere oneri aggiuntivi.

78. Anche nel parere reso da ARERA si sottolinea come, posto che il diritto di recesso non può essere sottoposto a penali né a spese comunque denominate, la richiesta di un corrispettivo in caso di recesso anticipato, da un contratto di fornitura di energia elettrica a prezzo fisso o a tempo determinato, è consentita soltanto nel rispetto di precisi principi di trasparenza e per fattispecie contrattuali determinate. Circostanza questa non riscontrata nel caso in esame, in cui il Professionista procedeva allo storno cumulativo di tutti gli sconti praticati nel corso della fornitura.

79. In tal modo, la Società ha posto in essere una condotta gravemente scorretta ed aggressiva in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea, mediante indebito condizionamento, a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio, inducendolo ad assumere una decisione commerciale che non avrebbe altrimenti preso. Peraltro, tale condotta è tale da determinare ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori quali, nel caso specifico, il diritto di risolvere il contratto senza oneri.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

80. 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.

81. 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. 6232 del 15 ottobre 2020).

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

83. Con riguardo alla gravità delle violazioni, nel caso di specie, si tiene conto: i) della dimensione economica del Professionista che ha realizzato nell'anno 2021 un fatturato di circa 222 milioni di euro (con un MOL pari a circa 44 milioni di euro); ii) dell'ampia diffusione della pratica commerciale – idonea a ledere i diritti di tutti i clienti di Optima e dell'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori – nonché iii) del comportamento tenuto dal professionista, in merito all'adozione, nel corso dell'istruttoria, di misure correttive di alcuni profili di criticità contestati nella comunicazione di avvio del procedimento.

84. Con specifico riferimento alla pratica commerciale *sub A*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto altresì della specificità del settore, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al Professionista; della modalità di diffusione dell'offerta realizzata anche attraverso il sito *internet*, strumento suscettibile di raggiungere una molteplicità di consumatori; dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante ai consumatori.

85. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale *sub A*) è stata posta in essere da Optima almeno dal 2019 fino all'aprile 2022, quando sono stati integrati i messaggi pubblicitari per la promozione di offerte di energia elettrica e gas naturale, sui vari canali di commercializzazione, con le informazioni concernenti i costi e le condizioni di contratto.

86. Alla luce di quanto esposto, tenuto conto delle perdite registrate dal Professionista nell'ultimo esercizio e più in generale della crisi di liquidità che sta coinvolgendo le imprese del settore energetico, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad Optima Italia S.p.A. nella misura base di 800.000 (ottocentomila) euro, che si riduce a 400.000 (quattrocentomila) euro, tenuto conto delle misure adottate nel corso del procedimento.

87. Con specifico riferimento alla pratica commerciale *sub B*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto altresì del condizionamento volto a disincentivare gli

utenti in fase di recesso derivante dall'addebito ingiustificato di una penale.

88. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale *sub B)* è stata posta in essere dal 2019 fino al novembre 2021, in quanto il Professionista, in caso di recesso anticipato rispetto alla durata del vincolo contrattuale sulle offerte promozionali, praticava il recupero cumulativo degli sconti riconosciuti dall'avvio della fornitura, alla stregua di una penale per recesso anticipato. Tale pratica è cessata poi nel dicembre 2021, quando il Professionista ha verificato l'effettiva modifica dei sistemi di fatturazione attraverso i quali, in caso di recesso anticipato, venivano stornati anche gli sconti riconosciuti nel primo anno di fornitura.

89. Pertanto, tenuto conto delle perdite registrate dal Professionista nell'ultimo esercizio e più in generale della crisi di liquidità che sta coinvolgendo le imprese del settore energetico, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile Optima Italia S.p.A. nella misura base di 800.000 (ottocentomila) euro, che si riduce a 400.000 (quattrocentomila) euro, tenuto conto delle misure adottate nel corso del procedimento.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte e tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, che la pratica commerciale *sub A)* risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto idonea, mediante prospettazione ingannevole e omissione di informazioni rilevanti in merito alle condizioni di offerta dei servizi di fornitura di elettricità e gas commercializzati, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal Professionista;

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte e tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, che la pratica commerciale *sub B)* risulta scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto idonea a ingenerare un indebito condizionamento in esito al recupero cumulativo degli sconti applicati fin dall'avvio della fornitura, in caso di recesso anticipato;

DELIBERA

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

b) di irrogare a Optima Italia S.p.A. per la violazione di cui alla lettera a) una sanzione amministrativa pecuniaria di 400.000 (quattrocentomila) euro;

c) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. b) del presente provvedimento, posta in essere da Optima Italia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione;

d) di irrogare a Optima Italia S.p.A. per la violazione di cui alla lettera c) una sanzione amministrativa pecuniaria di 400.000 (quattrocentomila) euro;

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

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

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

del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

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

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli