

**DELIBERAZIONE 6 DICEMBRE 2016  
731/2016/S/COM**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO PER L'ADOZIONE DI PROVVEDIMENTI PRESCRITTIVI E SANZIONATORI PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI CONDIZIONI CONTRATTUALI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE AI CLIENTI FINALI**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS  
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 6 dicembre 2016

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettere d) e c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 (di seguito: dPR 445/2000);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il vigente "Regolamento per la partecipazione al sistema di ricerca delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia e di gas" (di seguito: Regolamento *TrovaOfferte*);
- il vigente "Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali" e s.m.i. (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com, recante "Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni" (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 19 giugno 2014, 286/2014/E/com, e s.m.i., recante "Regolamento per lo svolgimento da parte dello sportello per il consumatore di energia delle attività afferenti al trattamento dei reclami" (di seguito: nuovo Regolamento dello Sportello per il consumatore);

- la deliberazione dell’Autorità 23 aprile 2015, 177/2015/A (di seguito: deliberazione 177/2015/A).

**CONSIDERATO CHE:**

- l’art. 3 del “Codice di condotta commerciale”, prevede che gli esercenti la vendita di energia elettrica e/o gas naturale 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;
- l’art. 5, comma 1, del Codice in parola dispone che qualora siano comunicate informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio previste dalle offerte contrattuali, qualunque sia la forma di comunicazione adottata e compatibilmente con il mezzo di comunicazione utilizzato, al fine di garantire il confronto fra le diverse offerte dette informazioni debbano uniformarsi ai criteri ivi previsti;
- il medesimo Codice stabilisce, altresì, che l’esercente la vendita di energia elettrica e/o gas naturale ai clienti finali domestici, prima della conclusione del contratto di fornitura, debba fornire loro una serie di informazioni, tra cui la “Scheda di confrontabilità della spesa” (art. 9, comma 1, lettera l) ed Allegati 1, 2 e 3) contenente il riepilogo dei corrispettivi ed in particolare:
  - i. nella colonna “A” (Allegati 1, 2 e 3) *“la stima della spesa complessiva risultante dall’applicazione, su base annua, di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente finale in relazione all’esecuzione del contratto di fornitura offerto”* (articoli 16, comma 2, lett. a) e 17, comma 2, lett. a); analogo obbligo è previsto, nel caso di contratto di fornitura congiunto di energia elettrica e di gas naturale, dal successivo art. 18, comma 1;
  - ii. nel riquadro “Altri oneri/servizi accessori”, *“gli eventuali ulteriori oneri previsti dal contratto di fornitura, comprese le componenti aggiuntive di vendita applicabili al cliente finale in base al contratto, nonché i corrispettivi previsti a fronte di servizi accessori, diversi dalla prestazione principale, consistente nella fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale”* (art. 19, comma 1);
- il Regolamento *TrovaOfferte*, stabilisce gli obblighi e le responsabilità delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas ammesse al sistema di ricerca delle offerte commerciali al fine di garantire la parità di accesso, l’omogeneità dei contenuti informativi e il corretto funzionamento del sistema medesimo;
- l’articolo 8 del Regolamento *TrovaOfferte* pone alcuni obblighi a carico delle imprese ammesse a partecipare al predetto sistema di ricerca stabilendo che ciascuna impresa è responsabile in modo pieno ed esclusivo della gestione e pubblicazione nel sistema di ricerca degli elementi informativi di propria competenza, e ha l’obbligo di: a) garantire che tali elementi informativi siano completi corretti e veritieri; b) provvedere al costante aggiornamento degli elementi informativi oggetto di pubblicazione nel sistema;

- l'art. 11 del predetto Regolamento stabilisce, inoltre, che la pubblicazione delle offerte commerciali nel *TrovaOfferte* comporti la validità delle stesse nei confronti del pubblico per tutto il periodo di pubblicazione e che le imprese siano tenute a stipulare contratti con le caratteristiche e alle condizioni pubblicate nel sistema di ricerca.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- lo Sportello per il consumatore di energia ha trasmesso agli Uffici dell'Autorità una segnalazione, ai sensi del nuovo Regolamento dello Sportello medesimo, riguardante diversi reclami sporti da clienti domestici, elettrici o gas, nei confronti dell'esercente Green Network S.p.a. (di seguito: Green Network S.p.a. o società) relativi all'applicazione in bolletta di un corrispettivo denominato "Articolo 5" per l'offerta "Home Energy Luce" che i clienti hanno contestato ritenendolo poco chiaro;
- dalle successive verifiche effettuate dagli Uffici dell'Autorità è emerso che l'applicazione di tale corrispettivo si riferiva non solo alla citata offerta ma era prevista dall'art. 5 (o in alcuni casi dall'art. 4) delle condizioni generali di fornitura (di seguito: CGdF) di Green Network, sia per l'energia elettrica che per il gas naturale;
- secondo tale clausola "*i costi di gestione amministrativa, non sono compresi nei corrispettivi previsti per la fornitura ed è facoltà del Fornitore addebitare al cliente un corrispettivo non superiore a cinque euro mensili [o dieci euro in altri contratti] per ogni punto di prelievo*";
- con nota 6 maggio 2016 (prot. Autorità 13167), gli Uffici dell'Autorità hanno inviato a Green Network una richiesta di informazioni, chiedendo alla società di:
  - i. chiarire, con riferimento ai contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale, l'esatto contenuto della clausola in parola;
  - ii. indicare dettagliatamente in quali casi, con quali criteri e a quale tipologia di clienti avesse addebitato il corrispettivo nonché i criteri per la sua quantificazione;
  - iii. indicare le modalità e gli strumenti con cui il cliente veniva informato, prima della stipulazione del contratto, in merito all'applicazione di tale corrispettivo;
  - iv. chiarire se nelle c.d. "Schede di confrontabilità" delle diverse offerte commerciali il corrispettivo concorresse al calcolo della spesa annua, fornendo evidenza del relativo calcolo con riferimento a un livello di consumo di 2.700 kWh/anno (monorario) per le schede di aprile 2016;
  - v. chiarire come il cliente potesse avere evidenza di tali costi dalle schede riepilogative del prezzo di fornitura;
- con nota 6 giugno 2016 (acquisita con prot. Autorità 16071), Green Network ha riscontrato la predetta richiesta dichiarando che:
  - i. l'ammontare del corrispettivo in parola può variare "*nell'ambito di un range predeterminato (da 0 a 10 euro)*" e viene determinato dalla società

- ex post* ossia dopo la conclusione del contratto di fornitura, sulla base di un algoritmo di calcolo che tiene conto dei costi diretti (funzionamento del *call center* e del numero verde, affitto sede, spese postali e spese per il personale), della maggiore incidenza della morosità dei clienti finali serviti rispetto ai valori medi di morosità del mercato, nonché del numero dei clienti forniti, sui quali detti costi ricadranno *pro quota*;
- ii. il corrispettivo viene applicato con lo stesso ammontare a tutti i clienti finali domestici e a quelli in bassa tensione “altri usi”, indipendentemente dalla quantità di consumo;
  - iii. prima della conclusione del contratto vengono consegnate al cliente le CGdF. In particolare, la società ha riferito che “*il testo integrale del contratto è messo a disposizione del cliente finale, ai fini del suo esame, prima della conclusione del contratto, con la consegna di un’apposita cartellina, contenente la documentazione contrattuale, nel caso di contratti conclusi fuori dei locali commerciali della società (porta a porta), oppure mediante l’invio del plico contrattuale, in forma elettronica o cartacea, nei contratti conclusi telefonicamente (teleselling)*”;
  - iv. il corrispettivo non è inserito nelle Schede di confrontabilità e in particolare nel calcolo della spesa annua in quanto l’importo è determinabile solo dopo il calcolo dei costi complessivi sopportati dalla società nel periodo di riferimento;
- nella nota in parola, Green Network ha, altresì, dichiarato la volontà di apportare modifiche alla propria documentazione contrattuale e alla gestione del “*corrispettivo articolo 5*”, al fine di “*rendere ancor più trasparente e chiara l’applicazione del suddetto corrispettivo e le motivazioni a cui ricondurlo*”, mediante:
    - la modifica, entro il 20 giugno 2016, dell’art. 5 delle CGdF con la predeterminazione dell’importo del suddetto corrispettivo nella misura di 5 euro mensili; la società, inoltre si è impegnata a predeterminare, nella misura di 3 euro, il corrispettivo dal 1 gennaio 2017 e ad azzerarlo dal 1 gennaio 2018;
    - l’aggiornamento, entro il 20 giugno 2016, delle Schede di confrontabilità con l’inserimento nelle stesse dei costi relativi al suddetto addebito all’interno della stima della spesa cumulata dal cliente (colonna A-Offerta);
    - l’aggiornamento, entro l’11 giugno 2016, “dell’offerta presente nel sistema di ricerca *TrovaOfferte*”;
    - l’invio di apposita informativa ai clienti in essere al luglio 2016, tramite documenti di fatturazione emessi a partire da tale mese, contenente la natura dei costi relativi a tale addebito e del relativo importo da considerare nella spesa annua;
  - gli Uffici dell’Autorità, con nota 24 giugno 2016 (prot. Autorità 18046), hanno chiesto alla società di precisare:

- i. il numero di clienti, suddivisi tra domestici e non domestici (indistintamente per la fornitura di energia elettrica e per quella di gas naturale), a cui era stato applicato il corrispettivo;
  - ii. il periodo temporale in cui tale applicazione è avvenuta;
  - iii. le misure che Green Network intendeva adottare, con particolare riguardo alle previsioni dell'art. 11 del Regolamento *Trova Offerte*, ivi inclusa la restituzione ai clienti del corrispettivo addebitato e non pubblicato nel Regolamento *TrovaOfferte*;
- Green Network, in risposta a detta richiesta, con nota 18 luglio 2016 (acquisita con prot. Autorità 20432) ha dichiarato che:
  - i. il numero dei clienti finali a cui era stato applicato il predetto corrispettivo coincide con quello dei clienti domestici e non domestici in bassa tensione riforniti dalla società e che, inoltre, la grande maggioranza dei contratti di fornitura, domestici e non domestici in bassa tensione venivano conclusi *“attraverso i canali del teleselling e del porta a porta, e cioè avvalendosi dell’intermediazione di agenzie specializzate”*;
  - ii. le offerte presentate ai clienti finali tramite dette agenzie specializzate non sono mai state pubblicate sul Regolamento *TrovaOfferte*;
  - iii. per le offerte proposte da dette agenzie e quindi tramite *“teleselling”* e *“porta a porta”* il cliente veniva reso edotto dell’applicazione del corrispettivo *“Articolo 5”* e del suo importo tramite le CGdF, che la società dichiara di avere recentemente riformulato; il corrispettivo in parola non era riportato nelle Schede di confrontabilità e la clausola che lo prevedeva, senza predeterminarne l’importo, era stata introdotta tra le CGdF (Art. 5) a far data dal gennaio 2014. A partire dalla medesima data, e fino al mese di giugno 2016, Green Network ha acquisito complessivamente 1.046.000 nuovi clienti, di cui 16.098 tramite *canale web* (15.744 domestici e 354 non domestici in bassa tensione, di cui 8.188 in fornitura con Green Network alla data del 15 luglio 2016);
  - iv. di non applicare, a partire dal 20 giugno 2016, ai clienti acquisiti mediante *“canale web”*, il corrispettivo in parola e che avrebbe provveduto a restituire ai predetti clienti, in fornitura all’1 agosto 2016, le somme addebitate a tale titolo, qualora risultassero in condizioni di morosità, con fatture scadute da più di 30 giorni;
  - v. di aver aggiornato, dal 13 giugno 2016, le offerte pubblicate sul Regolamento *TrovaOfferte*, sostituendole con una nuova offerta denominata *“Euro Green”*, che non prevede l’applicazione di alcun corrispettivo a copertura dei costi gestione amministrativa;
- infine, la società ha dichiarato che, a partire dal mese di giugno 2016, avrebbe provveduto a *“correggere ogni discrasia tra le condizioni generali di contratto e la Scheda di confrontabilità relativamente a tutte le proprie offerte commerciali, includendo all’interno della Scheda anche la voce riconducibile al citato corrispettivo, attualmente stabilito nell’importo di 5 euro mensili, ma che si andrà progressivamente a ridurre”* e ad inviare a tutti i propri clienti (domestici

- e non domestici in bassa tensione) un’informativa recante l’esatto importo del corrispettivo “Articolo 5” tesa a chiarire a quali costi lo stesso sia riconducibile;
- dalle successive verifiche effettuate dagli Uffici, è emerso che:
    - le offerte “EuroGreen” e “VeryWeb” pubblicate sul Regolamento *TrovaOfferte*, alla data del 22 giugno 2016, erano state effettivamente modificate ed essendo scadute erano state sostituite da altre quattro offerte (denominate “Happy green” e “Happy green gas”, VeryWeb e VeryWeb gas);
    - sia le offerte pubblicate al 22 giugno 2016 che quelle inserite successivamente nel Regolamento *TrovaOfferte* contenevano la clausola che prevede il corrispettivo di cui all’ “Articolo 5”, ma negli allegati relativi ai prezzi delle forniture delle offerte in parola era previsto che, in deroga alle CGdF, il corrispettivo in parola non sarebbe stato applicato;
    - sia le offerte consultabili sul sito web della società (“Dual Green”, “Green Step”, “Green Special 3×2”, “Facil-e” e “Happy green”) che quelle pubblicate sul *TrovaOfferte* (“Happy green”, “Happy green gas” e “Facil-e”) contengono, tra le CGdF, la clausola di cui all’“Articolo 5”, ma gli allegati relativi ai prezzi delle forniture (condizioni economiche) prevedono che, in deroga alle CGdF, tale corrispettivo non verrà applicato.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- da quanto sopra emerge che Green Network:
  - i. con riferimento ai clienti non domestici di energia elettrica e gas, di cui all’art. 2 del Codice di condotta commerciale, acquisiti tramite contratti conclusi mediante canale web, *teleselling* e/o c.d. porta a porta, ovvero nei locali commerciali della stessa società:
    - in violazione degli artt. 3 e 5, comma 1 del Codice di condotta commerciale, nel periodo dal gennaio 2014 a quantomeno il giugno 2016, ha addebitato un corrispettivo, relativo ai costi di gestione amministrativa, denominato “Articolo 5” (previsto dall’articolo 5 o in alcuni casi dall’art. 4 delle CGdF), il cui ammontare veniva determinato solo dopo la conclusione del contratto;
  - ii. con riferimento ai clienti domestici di energia elettrica e gas, acquisiti tramite contratti conclusi mediante canale *web*, *teleselling* e/o c.d. porta a porta ovvero nei locali commerciali della stessa società, nel periodo dal gennaio 2014 a quantomeno il giugno 2016:
    - in violazione degli artt. 3 e 5, comma 1 del Codice di condotta commerciale, ha addebitato il predetto corrispettivo “Articolo 5”, il cui ammontare veniva determinato solo dopo la conclusione del contratto;
    - in violazione degli artt. 9, 16, 17, 18 e 19 del citato Codice di condotta commerciale, ha ommesso di indicare il corrispettivo in

- parola nell'ambito delle "Schede di confrontabilità", consegnate o trasmesse ai clienti finali domestici;
- iii. con riferimento ai clienti domestici di energia elettrica e gas, acquisiti tramite contratti le cui offerte erano state pubblicate sul Regolamento *TrovaOfferte*:
- in violazione degli artt. 8 e 11 del Regolamento *TrovaOfferte*, nel citato arco temporale, non ha stipulato contratti con le caratteristiche e alle condizioni pubblicate sul predetto sistema di ricerca;
- dagli elementi acquisiti non risulta che, allo stato, tutte le condotte contestate siano cessate con conseguente perdurante lesione dei diritti dei clienti finali, non avendo la società fornito specifica evidenza sui seguenti aspetti: a) eliminazione della suddetta clausola dalle CGdF *ovvero* indicazione della stessa e del relativo importo (predeterminato) nelle schede di confrontabilità e nella documentazione contrattuale inerente le specifiche offerte; b) restituzione del predetto corrispettivo a *tutti* i clienti acquisiti dal gennaio 2014 alla data di notifica della presente deliberazione, quale che sia il canale di loro acquisizione (contratti conclusi mediante canale web, *teleselling*, c.d. porta a porta, locali commerciali della stessa società), ai quali detto corrispettivo è stato effettivamente applicato.

**RITENUTO CHE:**

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento, nei confronti di Green Network S.p.a., per l'adozione di provvedimenti prescrittivi e sanzionatori ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettere d) e c), della legge 481/95

**DELIBERA**

1. di avviare un procedimento per l'adozione di eventuali provvedimenti prescrittivi e sanzionatori, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettere d) e c), della legge 481/95, nei confronti di Green Network S.p.a., per la mancata ottemperanza agli obblighi di cui in motivazione;
2. di nominare, ai sensi dell'art. 12, comma 1, lett. g) e dell'art. 13, comma 3, lett. b), dell'Allegato A, del punto 3.4, dell'Allegato B e del punto 5, della deliberazione 177/2015/A, quale responsabile del procedimento, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
3. di fissare in 150 (centocinquanta) giorni, decorrenti dalla data di notifica del presente provvedimento, il termine di durata dell'istruttoria;
4. di fissare in 90 (novanta) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria fissato ai sensi del precedente punto 3, il termine per l'adozione del provvedimento finale;

5. di ordinare a Green Network S.p.a., ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. a), della legge 481/95, di trasmettere al Responsabile del procedimento, entro 60 (sessanta) giorni dalla notifica del presente provvedimento, le informazioni da rendere seguendo l'allegato schema di autocertificazione, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (Allegato A), ai sensi degli articoli 47 e 76 del DPR 445/2000;
6. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'art. 8, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono accedere agli atti del procedimento presso i locali della Direzione Sanzioni e Impegni;
7. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'art. 33 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it](mailto:sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it) e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di posta elettronica certificata (PEC) presso la quale ricevere le comunicazioni relative al procedimento avviato col presente provvedimento;
8. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Green Network S.p.a. (p. iva 07451521004), Corso d'Italia int. 8 11, 00198 Roma e, mediante PEC, all'indirizzo [greennetworkspa@legalmail.it](mailto:greennetworkspa@legalmail.it) nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

6 dicembre 2016

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*