

**LINEE GUIDA VOLONTARIE PER LA PROMOZIONE DELLE  
OFFERTE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE A  
FAVORE DEI GRUPPI DI ACQUISTO RIVOLTI AI CLIENTI  
FINALI DOMESTICI E ALLE PICCOLE IMPRESE**

<b>TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI.....</b>	<b>3</b>
<b>Articolo 1</b> Definizioni.....	3
<b>Articolo 2</b> Oggetto e ambito di applicazione.....	5
<b>Articolo 3</b> Adempimenti dei gruppi accreditati.....	5
<b>TITOLO II MODALITÀ DI ADESIONE ALLE LGA, PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DELL’ELENCO DEI GRUPPI DI ACQUISTO ACCREDITATI.....</b>	<b>6</b>
<b>Articolo 4</b> Modalità di comunicazione dell’adesione e revoca .....	6
<b>Articolo 5</b> Pubblicazione e aggiornamento dell’elenco.....	7
<b>TITOLO III OBBLIGHI DI TRASPARENZA E SERVIZI DI ASSISTENZA AL CLIENTE .....</b>	<b>8</b>
<b>Articolo 6</b> Modalità di diffusione dell’informazione .....	8
<b>Articolo 7</b> Servizi minimi di assistenza ai clienti finali in fase di adesione al gruppo accreditato .....	8
<b>TITOLO IV CONTENUTO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI.....</b>	<b>9</b>
<b>Articolo 8</b> Informazioni minime da fornire nelle comunicazioni a scopo commerciale .....	9
<b>Articolo 9</b> Informazioni preliminari all’adesione al gruppo accreditato .....	9
<b>Articolo 10</b> Informazioni minime sui criteri di selezione del/i venditore/i.....	10
<b>Articolo 11</b> Informazioni minime da fornire nelle comunicazioni aventi a oggetto le caratteristiche delle offerte .....	10
<b>Articolo 12</b> Criteri di comunicazione delle informazioni relative alla spesa complessiva e/o al risparmio .....	11
<b>Articolo 13</b> Informazioni minime su ulteriori servizi offerti ai membri dei gruppi di acquisto accreditati .....	12
<b>TITOLO V MISURE PER LO SVILUPPO DELLE PIATTAFORME INFORMATICHE DEL GRUPPO DI ACQUISTOACCREDITATO.....</b>	<b>14</b>
<b>Articolo 14</b> Misure per lo sviluppo delle piattaforme informatiche del gruppo di acquisto accreditato .....	14

## **TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI**

### **Articolo 1** *Definizioni*

- 1.1 Ai fini dell'interpretazione e dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente provvedimento valgono, in quanto applicabili, le definizioni di cui al TIV per il settore dell'energia elettrica e di cui al TIVG per il settore del gas naturale, integrate dalle seguenti definizioni:
- a) **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
  - b) **gruppo di acquisto energia** è un soggetto associativo costituito con la finalità di selezionare uno o più venditori per la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale ai clienti finali riuniti nel gruppo, senza divenire controparte del contratto di somministrazione;
  - c) **gruppo di acquisto accreditato** è il gruppo di acquisto energia che aderisce volontariamente alle presenti LGA;
  - d) **LGA** sono le linee guida, ad adesione volontaria, dell'Autorità di cui al presente provvedimento;
  - e) **offerte dual fuel** sono le offerte di somministrazione congiunta di energia elettrica e di gas naturale oggetto di un unico contratto in cui la somministrazione di una delle due *commodity* non è commercializzata distintamente alle medesime condizioni economiche e contrattuali;
  - f) **offerte a prezzo fisso** sono tutte le offerte in relazione alle quali sono mantenuti costanti o, in ogni caso, sono noti i valori, riferiti almeno ai primi 12 mesi, dei prezzi complessivamente pagati dal cliente o della sola parte di prezzo relativa all'acquisto o all'approvvigionamento dell'energia elettrica o del gas naturale;
  - g) **offerte a prezzo variabile** sono tutte le offerte per le quali una o più componenti di prezzo che concorrono a determinare la spesa per la materia prima subiscono variazioni automatiche legate ai prezzi dell'energia elettrica o del gas naturale nei mercati all'ingrosso o risultanti dall'applicazione di un indice definito dal contratto secondo una formula con input oggettivi e senza alcuna discrezionalità, ivi incluse le offerte che prevedono uno sconto rispetto ai servizi di tutela definiti dall'Autorità;
  - h) **organizzatore di un gruppo di acquisto energia** è il soggetto rappresentante del gruppo di acquisto energia, responsabile della gestione del gruppo;

- i) **servizi di tutela** sono il servizio di maggior tutela dell'energia elettrica, disciplinato ai sensi del TIV, e il servizio di tutela del gas naturale, disciplinato ai sensi del TIVG;
- j) **servizi e/o prodotti aggiuntivi** sono servizi e/o prodotti offerti dai venditori in aggiunta alla somministrazione, anche congiunta, di energia elettrica o di gas naturale oggetto dell'offerta;
- k) **unità preposta dello Sportello** è la funzione organizzativa individuata da Acquirente Unico S.p.a. per lo svolgimento delle funzioni dello Sportello per il consumatore di energia di cui all'articolo 2 dell'Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com;
- l) **venditore** è la controparte commerciale del cliente finale, ossia il soggetto parte venditrice di un contratto di fornitura di energia elettrica o di gas naturale con il cliente finale accreditato al SII ai sensi dell'articolo 1, comma 1.1, della deliberazione 18 aprile 2013, 166/2013/R/EEL.

\*\*\*

- m) **Codice del consumo** è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i.;
- n) **Codice di condotta commerciale** è il vigente Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, cui all'Allegato A della deliberazione dell'Autorità 8 luglio 2010, ARG/com 104/10;
- o) **deliberazione 59/2019/R/com** è la deliberazione dell'Autorità 19 febbraio 2019, 59/2019/R/com;
- p) **D.P.R. 445/2000** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445;
- q) **TIV** è il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali, approvato con deliberazione dell'Autorità 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel, come successivamente modificato e integrato;
- r) **TIVG** è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, approvato con la deliberazione dell'Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 come successivamente modificato ed integrato.

## **Articolo 2**

### *Oggetto e ambito di applicazione*

- 2.1 Il presente Allegato ha a oggetto le regole di comportamento che i gruppi di acquisto energia che intendono aderirvi sono tenuti ad osservare nello svolgimento della propria attività.
- 2.2 Le presenti LGA si applicano ai gruppi di acquisto energia rivolti a clienti di cui:
  - a. al comma 2.3, lettere a) e c) del TIV;
  - b. al comma 2.3, lettere a) e d) del TIVG, con consumi annui non superiori a 200.000 Smc.
- 2.3 Son esclusi dall'ambito di applicazione delle presenti LGA, e non possono quindi aderirvi, i gruppi di acquisto energia:
  - a. che vendono energia elettrica e/o gas naturale ai clienti finali direttamente o per conto di un altro venditore;
  - b. appartenenti al medesimo gruppo societario di una impresa di vendita di energia elettrica e/o gas naturale;
  - c. che detengono, anche indirettamente, interessi economici, tra i quali strumenti partecipativi o titoli azionari, nelle attività di vendita di energia elettrica e/o gas naturale.

## **Articolo 3**

### *Adempimenti dei gruppi accreditati*

- 3.1 I gruppi di acquisto energia che intendono aderire alle LGA ne danno comunicazione all'Autorità con le modalità di cui all'Articolo 4. L'adesione vincola ciascun gruppo di acquisto energia al rispetto integrale di tutte le disposizioni di cui al presente provvedimento per un periodo di almeno due anni (24 mesi).
- 3.2 I gruppi di acquisto accreditati si impegnano ad esibire, su richiesta degli uffici dell'Autorità ovvero, per loro conto, dell'unità preposta dello Sportello, tutta la documentazione comprovante il rispetto delle disposizioni di cui alle presenti LGA, con le modalità e nei tempi opportunamente comunicati.
- 3.3 I gruppi di acquisto accreditati si impegnano altresì a rispondere a eventuali richieste di informazione dell'Autorità e a prestarle piena collaborazione ai fini dell'accertamento del rispetto delle LGA.
- 3.4 Qualora l'Autorità accerti, in esito a opportune verifiche, l'inadempimento a una o più disposizioni delle LGA da parte di un gruppo di acquisto accreditato, ne dà comunicazione all'organizzatore del gruppo, indicandogli un termine entro cui conformarsi alle LGA. In caso di perdurante inadempimento da parte di un gruppo

di acquisto accreditato l'Autorità provvede a escluderlo dall'elenco di cui all'Articolo 5.

- 3.5 In caso di rimozione dall'elenco di cui all'Articolo 5, i gruppi di acquisto accreditati sono tenuti a rimuovere tempestivamente ogni riferimento all'adesione alle presenti LGA.
- 3.6 Qualora i gruppi di acquisto accreditati siano rimossi dall'elenco nel corso di una campagna di acquisto collettivo questi dovranno darne tempestiva comunicazione agli aderenti al gruppo.

## **TITOLO II**

### **MODALITÀ DI ADESIONE ALLE LGA, PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DELL'ELENCO DEI GRUPPI DI ACQUISTO ACCREDITATI**

#### **Articolo 4**

##### *Modalità di comunicazione dell'adesione e revoca*

- 4.1 I gruppi di acquisto energia, che non si trovino in una delle situazioni di cui al comma 2.3, comunicano all'Autorità la propria adesione alle LGA per via telematica all'indirizzo: [gruppiacquisto@arera.it](mailto:gruppiacquisto@arera.it), indicando nell'oggetto della mail la dicitura "Istanza di ammissione all'elenco dei gruppi di acquisto accreditati", utilizzando il modello riportato all'Allegato 1, sottoscritto dall'organizzatore del gruppo di acquisto energia e compilato in ogni sua parte.
- 4.2 L'istanza di ammissione, deve essere accompagnata, a pena di inammissibilità, dai seguenti documenti:
  - a. una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, ai sensi dell'articolo 47 del D.P.R. 445/2000, attestante che il gruppo di acquisto energia non si trova in nessuna delle situazioni di cui al comma 2.3;
  - b. fotocopia del documento d'identità del firmatario dell'istanza di ammissione e della dichiarazione;
  - c. documento dal quale risulti che il firmatario dell'istanza di ammissione, di cui al comma 4.1, è munito del relativo potere.
- 4.3 L'adesione del gruppo di acquisto energia alle LGA è efficace a partire dal quinto giorno lavorativo successivo a quello della comunicazione telematica di cui al precedente comma 4.1.
- 4.4 Ciascun gruppo di acquisto energia che aderisce alle LGA si impegna a comunicare tempestivamente, all'indirizzo [gruppiacquisto@arera.it](mailto:gruppiacquisto@arera.it), ogni variazione e/o rettifica delle informazioni comunicate in sede di presentazione dell'istanza di ammissione all'elenco, entro e non oltre il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal verificarsi della variazione.

- 4.5 I gruppi di acquisto accreditati possono comunicare l'eventuale revoca dell'adesione alle LGA per via telematica, all'indirizzo [gruppiacquisto@arera.it](mailto:gruppiacquisto@arera.it) non prima di due anni (24 mesi) dalla data di efficacia dell'adesione.
- 4.6 L'eventuale revoca è efficace a partire dal quinto giorno lavorativo successivo a quello della comunicazione telematica di cui al comma 4.5.

## **Articolo 5**

### *Pubblicazione e aggiornamento dell'elenco*

- 5.1 L'Autorità pubblica l'elenco dei gruppi di acquisto accreditati (di seguito: elenco), con adeguata evidenza sul proprio sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it) e ne cura l'aggiornamento periodico sulla base delle comunicazioni trasmesse ai sensi dell'Articolo 4 dai gruppi di acquisto energia.
- 5.2 L'elenco presenta per ciascun gruppo le seguenti informazioni:
- i. denominazione del gruppo di acquisto energia;
  - ii. denominazione dell'organizzatore del gruppo di acquisto energia;
  - iii. tipologia di clienti a cui è rivolto il gruppo di acquisto energia aderente tra quelli di cui al comma 2.2;
  - iv. data inizio e fine della campagna del gruppo di acquisto energia;
  - v. recapiti (telefono, sito *web* (se presente), indirizzo *mail*) del gruppo di acquisto energia aderente.

### **TITOLO III**

## **OBBLIGHI DI TRASPARENZA E SERVIZI DI ASSISTENZA AL CLIENTE**

#### **Articolo 6**

##### *Modalità di diffusione dell'informazione*

- 6.1 I gruppi di acquisto accreditati forniscono ai clienti finali almeno le informazioni di cui al Titolo IV con linguaggio neutrale, semplice e comprensibile. Tali informazioni sono messe a disposizione del pubblico, con modalità a scelta del gruppo, sul proprio sito *web* (se presente), nella documentazione informativa, nella modulistica di adesione, o su altro supporto durevole (cartaceo o elettronico) purché idoneo ad assicurare un facile accesso alle informazioni da parte dei soggetti interessati.
- 6.2 I gruppi di acquisto accreditati si impegnano altresì a rispondere tempestivamente alle richieste di informazione dei clienti finali. A tal fine, rendono noto al pubblico con una delle modalità di cui al precedente comma:
- a. un recapito telefonico e/o postale, ovvero un servizio telematico, a cui questi possono rivolgersi per ottenere informazioni relativamente alle campagne di acquisto collettivo e alle modalità di adesione al gruppo nonché per presentare eventuali segnalazioni di cui al comma 7.1, lettera b;
  - b. le modalità con cui è possibile contattare il gruppo di acquisto accreditato.

#### **Articolo 7**

##### *Servizi minimi di assistenza ai clienti finali in fase di adesione al gruppo accreditato*

- 7.1 I gruppi di acquisto accreditati adottano ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti finali in sede di adesione al gruppo di acquisto accreditato, nonché di valutazione delle offerte di energia elettrica e/o gas naturale proposte. A tal fine, questi sono tenuti a fornire ai clienti finali che intendono partecipare al gruppo almeno i seguenti servizi:
- a. assistenza (telefonica e/o *on-line*) sugli adempimenti necessari all'adesione al gruppo di acquisto energia;
  - b. gestione segnalazioni per eventuali problematiche riscontrate dai clienti finali con riferimento all'adesione al gruppo;
  - c. assistenza informativa (telefonica e/o *on-line*) sugli adempimenti necessari alla formalizzazione del rapporto contrattuale con il venditore selezionato, tra cui, le modalità di sottoscrizione dell'offerta commerciale proposta e la procedura da seguire per cambiare venditore.

## **TITOLO IV CONTENUTO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI**

### **Articolo 8**

*Informazioni minime da fornire nelle comunicazioni a scopo commerciale*

- 8.1 Fatte salve le disposizioni del Codice del consumo in materia di pubblicità ingannevole e pratiche commerciali scorrette, le comunicazioni a scopo informativo e/o promozionale sulle campagne condotte dai gruppi di acquisto accreditati riportano almeno le seguenti informazioni:
- a. l'identità dell'organizzatore del gruppo e, se presente, del *service provider* incaricato della gestione delle piattaforme informatiche per la registrazione del cliente;
  - b. l'imparzialità e indipendenza dai venditori dell'organizzatore del gruppo di acquisto accreditato e dei soggetti che si occupano della scelta dei venditori, se diversi dal primo;
  - c. una descrizione dell'iniziativa e della sua durata temporale;
  - d. la platea di clienti a cui è rivolta l'offerta;
  - e. la tipologia di fornitura selezionata per il tramite del gruppo (energia elettrica, gas naturale, ovvero *dual fuel*);
  - f. l'adesione alle LGA;
  - g. un recapito da contattare per richieste di informazioni e/o chiarimenti.

### **Articolo 9**

*Informazioni preliminari all'adesione al gruppo accreditato*

- 9.1 Prima dell'adesione ad un gruppo di acquisto accreditato e preventivamente all'assunzione di qualunque impegno, il cliente finale deve ricevere, in aggiunta, alle informazioni di cui al comma 8.1 almeno le seguenti informazioni:
- a. una descrizione completa degli adempimenti richiesti al cliente, tra cui, ove applicabile:
    - l'eventuale possibilità di partecipazione al gruppo solamente con modalità *on-line*;
    - l'eventuale obbligo di effettuare una preventiva registrazione specificando se la medesima possa essere effettuata esclusivamente via *web* ovvero anche con modalità *offline* (ad es. contattando il gruppo);
    - l'eventuale obbligo di conferire un mandato all'organizzatore del gruppo per la stipulazione in nome e per conto del cliente del contratto di

- somministrazione con il venditore selezionato nonché le modalità di esecuzione di tale mandato;
- se l'adesione al gruppo di acquisto accreditato implica obbligatoriamente la stipulazione del contratto con il venditore selezionato oppure no;
- b. la presenza di un eventuale termine entro cui aderire;
  - c. la sussistenza di eventuali obblighi di permanenza minima in seno al gruppo, in seguito all'adesione;
  - d. le modalità e i termini per l'esercizio del recesso dal gruppo con indicazione degli effetti di tale recesso, inclusa l'eventuale perdita della facoltà di usufruire delle condizioni economiche dell'offerta proposta per i membri del gruppo;
  - e. le informazioni e/o i dati eventualmente richiesti al cliente finale ai fini della negoziazione delle condizioni economiche del servizio di fornitura di energia per i membri del gruppo e/o per il calcolo della spesa associata all'offerta proposta;
  - f. gli eventuali corrispettivi richiesti per l'esecuzione dell'attività del gruppo.

#### **Articolo 10**

##### *Informazioni minime sui criteri di selezione del/i venditore/i*

- 10.1 I gruppi di acquisto accreditati sono tenuti a fornire ai clienti finali alcune informazioni minime sui criteri di scelta di uno o più venditori selezionati per rifornire i membri del gruppo, senza divulgare le informazioni commercialmente sensibili acquisite dai venditori. A tal fine questi indicano almeno i criteri di individuazione dell'offerta da proporre (ad es. offerta con prezzo più basso scelta mediante asta, offerta associata a determinati servizi, ecc.).

#### **Articolo 11**

##### *Informazioni minime da fornire nelle comunicazioni aventi a oggetto le caratteristiche delle offerte*

- 11.1 Al fine di garantire un corretto confronto tra le diverse offerte, qualora siano fornite informazioni relative alle caratteristiche delle offerte commerciali proposte dal/i venditori selezionato/i per rifornire i membri del gruppo di acquisto accreditato, qualunque sia la forma di comunicazione adottata e compatibilmente con il mezzo di comunicazione utilizzato, tali informazioni devono includere almeno:
- a. l'identità del venditore e un suo recapito a cui indirizzare eventuali richieste di informazioni integrative riguardanti l'offerta proposta ai membri del gruppo;
  - b. il tipo di fornitura: energia elettrica, gas naturale o *dual fuel*;

- c. la tipologia di offerta: a prezzo fisso o a prezzo variabile con distinta indicazione:
    - del periodo temporale all'interno del quale il prezzo è mantenuto invariato, nel caso di offerte a prezzo fisso;
    - della frequenza degli aggiornamenti di prezzo, dell'indice utilizzato e/o del mercato all'ingrosso di riferimento per il calcolo del prezzo, nel caso di offerte a prezzo variabile;
  - d. la presenza eventuale di servizi e/o prodotti aggiuntivi a titolo gratuito ovvero oneroso;
  - e. la validità temporale dell'offerta;
  - f. la durata del contratto;
  - g. la presenza di eventuali sconti previsti dall'offerta;
  - h. la presenza o meno di garanzie nel contratto di fornitura;
  - i. la durata delle condizioni economiche.
- 11.2 I gruppi di acquisto accreditati assistono i clienti finali affinché questi dispongano delle condizioni tecniche economiche dell'offerta proposta, con modalità, a scelta del gruppo stesso (ad es. mediante PDF scaricabile, mediante *link* al sito del venditore, contattando direttamente il venditore, ecc.).
- 11.3 Al fine di non fuorviare i clienti finali, le comunicazioni di cui al presente articolo, devono contenere una chiara indicazione del fatto che alla scadenza delle condizioni economiche dell'offerta, il prezzo proposto dal venditore potrebbe subire una variazione rispetto a quello in scadenza.
- 11.4 Le disposizioni di cui presente articolo non sollevano i venditori dagli obblighi di informazione pre-contrattuale nei confronti dei clienti finali previsti dal Codice di condotta commerciale e dal Codice del consumo, ove applicabile.

## **Articolo 12**

### *Criteria di comunicazione delle informazioni relative alla spesa complessiva e/o al risparmio*

- 12.1 Qualora siano fornite informazioni relative alla stima della spesa complessiva associata ai prezzi di fornitura dell'offerta selezionata e/o del relativo risparmio conseguibile aderendo a una offerta, qualunque sia la forma di comunicazione adottata, i clienti dovranno disporre di una descrizione delle condizioni di riferimento in base alle quali è stata calcolata tale spesa e/o risparmio. A tal fine:

- a. l'informazione deve avere per oggetto la spesa complessiva risultante dall'applicazione su base annua di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente finale e per i consumi di energia elettrica e/o gas naturale;
  - b. i bonus una *tantum* o gli sconti applicati solo al verificarsi di particolari condizioni previste dal contratto di fornitura non rientrano nel calcolo della spesa complessiva; è tuttavia facoltà del gruppo di acquisto accreditato fornire una separata evidenza della spesa complessiva annua associata al verificarsi di tali condizioni;
  - c. 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;
  - d. 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.
- 12.2 In presenza di corrispettivi articolati su base oraria o che prevedano l'articolazione del valore di uno o più corrispettivi su base stagionale, mensile o giornaliera, deve essere indicato il criterio di ripartizione, anche per fasce, dei consumi annui o dei volumi di consumo annuo, individuati ai sensi del comma 12.1, specificando in che misura la spesa complessiva e/o il risparmio conseguibile potrà variare nel caso in cui la ripartizione dei consumi del cliente di discosti da quella ipotizzata.
- 12.3 Qualora la rappresentazione della spesa complessiva fornita dai gruppi di acquisto accreditati si discosti da quella oggetto della scheda di contabilità di cui al Titolo VI del Codice di condotta commerciale, il gruppo dovrà spiegare al cliente con linguaggio semplice e comprensibile le ragioni di tale differenza.
- 12.4 In tutte le comunicazioni recanti informazioni relativamente sia alla spesa associata all'offerta proposta sia al potenziale risparmio conseguibile, sia data adeguata evidenza del fatto che si tratta di una stima che si basa su dati di prelievo, dichiarati dal cliente, stimati o storici che si possono discostare dal prelievo futuro, e su prezzi che possono variare nel futuro.

### **Articolo 13**

#### *Informazioni minime su ulteriori servizi offerti ai membri dei gruppi di acquisto accreditati*

- 13.1 Qualora i gruppi di acquisto accreditati offrano ai propri membri servizi ulteriori rispetto alla ricerca e selezione di uno o più venditori per la somministrazione di energia, questi sono tenuti a fornire ai clienti finali almeno le seguenti informazioni, ove applicabili:

- a. il tipo di servizio erogato;
- b. le modalità per accedere al servizio;
- c. gli eventuali costi del servizio;
- d. le eventuali condizioni limitative.

**TITOLO V**  
**MISURE PER LO SVILUPPO DELLE PIATTAFORME**  
**INFORMATICHE DEL GRUPPO DI ACQUISTOACCREDITATO**

**Articolo 14**

*Misure per lo sviluppo delle piattaforme informatiche del gruppo di acquisto accreditato*

- 14.1 Qualora i gruppi di acquisto accreditati utilizzino piattaforme informatiche per l'aggregazione dei clienti finali ai fini della costituzione dei gruppi di acquisto nonché per lo svolgimento della relativa attività di acquisto collettivo, questi sono tenuti a garantire il rispetto delle *best practice* in termini di progettazione di siti *web* ed elevata usabilità, intesa come facilità di interazione tra utente ed applicazione *web*.
- 14.2 A tale scopo, l'interfaccia di tali piattaforme dovrà essere di immediata comprensione per l'utente e permettere un'agevole interazione con quest'ultimo (ad es. in fase di registrazione, oppure di immissione delle informazioni richieste al cliente). I contenuti informativi devono essere organizzati secondo una gerarchia ed alberi di navigazione chiari e facilmente comprensibili per l'utente, ovvero disposti in maniera tale da dare precedenza, in termini di visibilità, alle informazioni principali o a quelle considerate più importanti rispetto agli obiettivi perseguiti.
- 14.3 Le piattaforme informatiche preposte a raccogliere le adesioni al gruppo di acquisto accreditato devono essere concepite ponendo particolare attenzione ai temi di accessibilità, ovvero mettere in atto quelle accortezze tecniche necessarie affinché nessun utente sia discriminato in termini di interazione e accesso alle informazioni, indipendentemente da eventuali limitazioni, siano esse fisiche (ad es. utenti ipovedenti), tecnologiche o ambientali.