

**DELIBERAZIONE 20 GIUGNO 2019  
250/2019/S/COM**

**IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA E ADOZIONE DI UN PROVVEDIMENTO PRESCRITTIVO PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI CONDIZIONI CONTRATTUALI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE AI CLIENTI FINALI**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

Nella 1069<sup>a</sup> bis riunione del 20 giugno 2019

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 16 ottobre 2008, ARG/com 151/08 e s.m.i., recante "Regolamento per la partecipazione al sistema di ricerca delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas" (di seguito: Regolamento *TrovaOfferte*);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 8 luglio 2010, ARG/com 104/10 e s.m.i., recante "Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali" (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- la deliberazione dell'Autorità 10 gennaio 2011, VIS 1/11 (di seguito: deliberazione VIS 1/11);
- 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" e s.m.i. (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 17 ottobre 2013, 453/2013/S/efr (di seguito: deliberazione 453/2013/S/efr);

- 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: Regolamento dello Sportello per il consumatore);
- la deliberazione dell'Autorità 6 dicembre 2016, 731/2016/S/com (di seguito: deliberazione 731/2016/S/com);
- la deliberazione dell'Autorità 1 febbraio 2018, 51/2018/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/com.

#### FATTO

1. Da una segnalazione trasmessa dallo Sportello per il consumatore di Energia, ora Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello per il consumatore), agli Uffici dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lettera j), del Regolamento dello Sportello per il consumatore, riguardante diversi reclami sporti da clienti domestici, elettrici e/o gas, era emersa l'applicazione in bolletta da parte dell'esercente Green Network S.p.a. (di seguito: Green Network o società) di un corrispettivo denominato "Articolo 5" per l'offerta "Home Energy Luce" che i clienti avevano contestato ritenendolo poco chiaro.
2. Dalle successive verifiche effettuate dagli Uffici dell'Autorità era emerso che l'applicazione di tale corrispettivo si riferiva non solo alla citata offerta, ma era prevista dall'articolo 5 (o in alcuni casi dall'articolo 4 o 7) delle condizioni generali di fornitura (di seguito: CGdF) di Green Network, sia per l'energia elettrica che per il gas naturale.
3. 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*".
4. In risposta alla richiesta di informazioni formulata dagli Uffici dell'Autorità con nota 6 maggio 2016 (prot. 13167), Green Network, con nota 6 giugno 2016 (acquisita con prot. Autorità 16071), aveva dichiarato che:
  - i. l'ammontare del corrispettivo in parola poteva variare "nell'ambito di un range predeterminato (da 0 a 10 euro)" e veniva determinato dalla società *ex post*, ossia dopo la conclusione del contratto di fornitura, sulla base di un algoritmo di calcolo che teneva 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 sarebbero ricaduti *pro quota*;
  - ii. il corrispettivo veniva 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 venivano consegnate al cliente le CGdF. In particolare, la società riferiva 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 era inserito nelle Schede di confrontabilità e in particolare nel calcolo della spesa annua, in quanto l'importo era determinabile solo dopo il calcolo dei costi complessivi sopportati dalla società nel periodo di riferimento.
5. Nella nota in parola, Green Network aveva, 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'articolo 5 delle CGdf con la predeterminazione dell'importo del suddetto corrispettivo nella misura di 5 euro mensili; la società, inoltre, si era 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.
6. Successivamente, Green Network, in risposta ad un'ulteriore richiesta di informazioni dell'Autorità del 24 giugno 2016 (prot. 18046), con nota 18 luglio 2016 (acquisita con prot. Autorità 20432) aveva dichiarato che:
- i. il numero dei clienti finali a cui era stato applicato il predetto corrispettivo coincideva 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 erano mai state pubblicate sul sistema di ricerca *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, successivamente riformulate dalla società; il corrispettivo in parola non era riportato nelle Schede di confrontabilità e la clausola che lo prevedeva, senza predeterminarne l’importo, era stata introdotta nelle CGdF a far data dal gennaio 2014. A partire dalla medesima data, e fino al mese di giugno 2016, Green Network aveva acquisito complessivamente 1.046.000 nuovi clienti, di cui 16.098 tramite canale *web* (15.744 domestici e 354 non domestici in bassa tensione);

- iv. a partire dal 20 giugno 2016 non aveva applicato ai clienti acquisiti mediante “canale *web*”, il corrispettivo in parola e che avrebbe provveduto a restituire ai predetti clienti, in fornitura al 1 agosto 2016, le somme addebitate a tale titolo, qualora non risultassero in condizioni di morosità, con fatture scadute da più di 30 giorni;
  - v. aveva aggiornato, dal 13 giugno 2016, le offerte pubblicate sul *TrovaOfferte*, sostituendole con una nuova offerta denominata “Euro Green”, che non prevedeva l’applicazione di alcun corrispettivo a copertura dei costi di gestione amministrativa;
  - vi. 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, allora stabilito nell’importo di 5 euro mensili, ma che si sarebbe progressivamente ridotto, e a inviare a tutti i propri clienti (domestici e non domestici in bassa tensione) un’informativa recante l’esatto importo del corrispettivo costi gestione amministrativa tesa a chiarire a quali costi lo stesso fosse riconducibile.
7. Dalle successive verifiche effettuate dagli Uffici, era risultato che:
- alla data del 22 giugno 2016, le offerte “EuroGreen” e “VeryWeb” erano state sostituite sul *TrovaOfferte* da altre quattro offerte (denominate “Happy green” e “Happy green gas”, VeryWeb e VeryWeb gas);
  - le offerte pubblicate fino al giugno 2016 nel *TrovaOfferte* contenevano la clausola che prevedeva 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”) contenevano, tra le CGdF, la clausola di cui all’“Articolo 5”, ma gli allegati relativi ai prezzi delle forniture (condizioni economiche) prevedevano che, in deroga alle CGdF, tale corrispettivo non sarebbe stato applicato.
8. Pertanto, dall’analisi degli elementi acquisiti nel corso dell’attività preistruttoria, era emerso che Green Network:

1. con riferimento ai clienti non 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:
  - in violazione degli articoli 3 e 5, comma 1, del Codice di condotta commerciale, nel periodo dal gennaio 2014 al giugno 2016, aveva addebitato un corrispettivo, relativo ai costi di gestione amministrativa, denominato “Articolo 5”, previsto dall’articolo 5 o in alcuni casi dall’articolo 4 o 7 delle CGdF, il cui ammontare veniva determinato solo dopo la conclusione del contratto;
2. 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 al giugno 2016:
  - in violazione degli articoli 3 e 5, comma 1, del Codice di condotta commerciale, aveva addebitato il predetto corrispettivo “Articolo 5”, il cui ammontare veniva determinato solo dopo la conclusione del contratto;
  - in violazione degli articoli 9, 16, 17, 18 e 19 del citato Codice di condotta commerciale, aveva omesso di indicare il corrispettivo in parola nell’ambito delle “Schede di confrontabilità”, consegnate o trasmesse ai clienti finali domestici;
3. con riferimento ai clienti domestici di energia elettrica e gas, acquisiti tramite contratti le cui offerte erano state pubblicate sul *TrovaOfferte*:
  - in violazione degli articoli 8 e 11 del Regolamento *TrovaOfferte*, nel citato arco temporale, non aveva stipulato contratti con le caratteristiche e alle condizioni pubblicate sul sistema di ricerca delle offerte commerciali.
9. Inoltre, dagli elementi acquisiti nel corso dell’attività preistruttoria non risultavano cessate tutte le condotte contestate 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 alle specifiche offerte;
  - b. restituzione del predetto corrispettivo a tutti i clienti acquisiti dal gennaio 2014 alla data di notifica della deliberazione di avvio del presente procedimento, quale che fosse 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 era stato effettivamente applicato.
10. Pertanto, con deliberazione 731/2016/S/com, l’Autorità ha avviato, nei confronti di Green Network, un procedimento per l’accertamento della violazione delle citate disposizioni e per l’adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge n. 481/95.

11. Successivamente, la società ha depositato una memoria difensiva (acquisita con prot. Autorità 5264 del 13 febbraio 2017), con contestuale istanza di essere sentita in audizione finale dinanzi al Collegio, nonché una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi del punto 5 della predetta deliberazione.
12. In data 22 ottobre 2018, in risposta ad una richiesta di informazioni del Responsabile del procedimento (prot. 27970 del 5 ottobre 2018), la società ha trasmesso un'ulteriore memoria ed allegata dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (acquisita con prot. Autorità 29899).
13. Con nota 16 gennaio 2019 (prot. Autorità 1188), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.
14. In data 1 marzo 2019, Green Network ha depositato una memoria di replica (acquisita con prot. Autorità 5399 del 4 marzo 2019).
15. In data 5 marzo 2019, si è svolta l'audizione finale avanti al Collegio, richiesta dalla società.
16. In data 20 giugno 2019, Green Network ha depositato un'ulteriore nota difensiva (acquisita con prot. Autorità 16410).

## **VALUTAZIONE GIURIDICA**

### *Contesto normativo*

17. L'articolo 3 del Codice di condotta commerciale approvato con deliberazione ARG/com 104/2010 (ora sostituito dal Codice di condotta commerciale approvato con deliberazione 366/2018/R/com) 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.
18. L'articolo 5, comma 1, del Codice in parola, dispone che, al fine di garantire il confronto fra le diverse offerte, le informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio previsti dalle offerte contrattuali debbano uniformarsi ai criteri ivi previsti. Segnatamente, i corrispettivi dovuti dai clienti per la prestazione del servizio devono essere indicati nel loro valore unitario al netto delle imposte (lettera a. dell'articolo citato) ed eventuali corrispettivi diversi dai corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica o di gas naturale, devono essere indicati nel loro valore unitario e sono accompagnati da una descrizione sintetica delle modalità di applicazione (lettera c. dello stesso articolo).
19. Il medesimo Codice stabilisce, altresì, che l'esercente la vendita di energia elettrica e/o gas naturale, prima della conclusione del contratto di fornitura, debba fornire ai clienti finali domestici anche la "Scheda di confrontabilità della spesa" (articolo 9, comma 1, lettera l) ed Allegati 1, 2 e 3) contenente il riepilogo dei corrispettivi della proposta contrattuale. Tale scheda riporta determinati riquadri (articolo 15 del citato Codice), le cui modalità di compilazione sono

- dettagliatamente descritte agli articoli 16 e seguenti del medesimo Codice. In particolare:
- i. nel riquadro denominato “Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)”, l’esercente deve riportare 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, lettera a) e 17, comma 2, lettera a); analogo obbligo è previsto, nel caso di contratto di fornitura congiunto di energia elettrica e di gas naturale (articolo 18, comma 1);
  - ii. nel riquadro denominato “Altri oneri/servizi accessori”, inerente agli eventuali ulteriori oneri previsti dal contratto di fornitura, nonché i corrispettivi previsti a fronte di servizi accessori (articolo 19, comma 1), l’esercente deve riportare soltanto i “corrispettivi per i servizi previsti dall’offerta come opzionali, in quanto i corrispettivi per i servizi non opzionali sono compresi nel calcolo della spesa annua di cui agli articoli 16 e 17” (articolo 19, comma 3).
20. Il Regolamento *TrovaOfferte* (ora sostituito dal Regolamento Portale Offerte approvato con deliberazione 51/2018/R/com e s.m.i.) 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.
  21. L’articolo 8 del predetto Regolamento dispone 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.
  22. Gli elementi informativi obbligatori ai fini della pubblicazione nel sistema di ricerca, per ciascuna offerta commerciale, sono puntualmente indicati nell’articolo 9 del citato Regolamento che, tra le informazioni relative al prezzo (lettera c), prevede l’indicazione (al punto i) del valore unitario dei corrispettivi di competenza dell’impresa.
  23. L’articolo 11 del medesimo Regolamento stabilisce, inoltre, che la pubblicazione delle offerte commerciali e dei relativi elementi informativi nel *TrovaOfferte* comporta la validità delle stesse nei confronti del pubblico per tutto il periodo di pubblicazione e che le imprese sono tenute a stipulare contratti con le caratteristiche e alle condizioni pubblicate nel sistema di ricerca.
  24. Nelle memorie difensive (acquisite con prot. Autorità 5264 del 13 febbraio 2017, 29899 del 22 ottobre 2018, 5399 del 4 marzo 2019, 16410 del 20 giugno 2019) Green Network chiede l’archiviazione del presente procedimento o in subordine l’irrogazione di una sanzione di modesta entità per le seguenti ragioni.

### *Argomentazioni di Green Network di carattere generale*

25. Nelle memorie e nel corso dell'audizione finale avanti al Collegio, la società ha dedotto che oggetto di contestazione nel presente procedimento non sarebbe tanto la previsione di un corrispettivo relativo ai costi di gestione amministrativa, bensì (e solo) le sue modalità di comunicazione.
26. Peraltro, con riferimento a queste ultime, secondo la società l'indicazione nelle condizioni di contratto di un *range*, compreso tra il valore minimo e massimo che il corrispettivo in esame poteva assumere, sarebbe sufficiente a ritenerlo quantificato. Ed in ogni caso, in fattura il cliente veniva reso edotto del preciso importo che di volta in volta gli veniva addebitato a tale titolo. Nessuna contestazione di mancata trasparenza potrebbe, dunque, esserle ascritta.
27. Essendo, dunque, il titolo e la causa della prestazione leciti e legittimi, altrettanto lecito e legittimo sarebbe, ad avviso della società, l'avvenuta percezione delle somme in questione. Conseguentemente, in capo a Green Network non sorgerebbe alcun dovere di restituzione.
28. Né sussisterebbero i presupposti per l'irrogazione di una sanzione, difettando il requisito soggettivo richiesto dall'art. 3 della legge 689/81, cioè il dolo o la colpa. Green Network, infatti, stante la non chiara normativa, avrebbe agito in buona fede ovvero nel convincimento della liceità della propria condotta.

### *Valutazione delle predette argomentazioni di Green Network*

29. Le argomentazioni della società non possono essere condivise. Green Network cerca capziosamente di circoscrivere la condotta contestata alle mere modalità di comunicazione del corrispettivo in parola, mentre ciò che qui si contesta è proprio il suo contenuto. Invero, a fronte di una disposizione che impone agli esercenti la vendita l'indicazione dei corrispettivi dovuti dal cliente nel loro esatto importo e che legittima, dunque, la previsione dei soli corrispettivi di ammontare predeterminato, è evidente che detta indicazione non costituisce affatto una mera modalità di comunicazione. In disparte il fatto che con l'espressione "modalità di comunicazione" di una clausola contrattuale ci si riferisce ai mezzi utilizzati per portarla a conoscenza e, dunque, alla forma scritta o verbale, nel caso di specie la quantificazione del preciso importo dovuto dai clienti in relazione ai costi di gestione amministrativa costituisce il contenuto della clausola e rappresenta, in virtù delle disposizioni dettate dall'Autorità, un elemento essenziale per la legittimità del corrispettivo addebitato.
30. Ciò emerge chiaramente dall'articolo 5, comma 1, del Codice di condotta commerciale che, coerentemente con la finalità di "*garantire un corretto confronto tra le diverse offerte*", impone agli esercenti la vendita "*(...) qualunque sia la forma di comunicazione adottata e compatibilmente con il mezzo di comunicazione utilizzato (...)*" che "*(...) i corrispettivi dovuti dai clienti per la prestazione del servizio devono essere indicati nel loro valore unitario (...)*". In altri termini, i corrispettivi indicati dagli esercenti la vendita nelle offerte

commerciali in tanto sono legittimi in quanto sono indicati nel loro esatto importo, in modo da consentire ai clienti un'efficace ed utile comparazione delle varie offerte. La predetta finalità sarebbe disattesa, infatti, qualora l'informazione sui corrispettivi dovuti fosse opaca. La suddetta disposizione regolatoria, pertanto, conferma il contenuto dei contratti di fornitura dettando criteri ed obblighi cui gli esercenti la vendita devono attenersi.

31. Nella fattispecie, la mancata indicazione di un importo determinato per il corrispettivo in questione, nelle condizioni generali di contratto – dunque proprio nella fase precontrattuale funzionale al confronto da parte dei clienti delle differenti offerte commerciali –, ha frustrato irrimediabilmente la citata finalità. Ed è irrilevante, al riguardo, che in un momento successivo, in fattura (cioè in sede di esecuzione del contratto), i clienti fossero informati dell'esatto importo che tale corrispettivo di volta in volta avrebbe potuto assumere, perché tale informazione era fornita da Green Network tardivamente, intervenendo quando i clienti avevano già effettuato la comparazione delle diverse offerte, formato la loro volontà ed esercitato la loro scelta.
32. Ugualmente irrilevante è la circostanza che le condizioni generali di contratto prevedessero espressamente detto corrispettivo indicandone l'importo in un *range*, da zero fino a dieci euro mensili, perché l'indeterminatezza dell'importo in concreto addebitato ha impedito al cliente il corretto confronto tra le differenti offerte, cui l'art. 5 del Codice di condotta commerciale è preordinato. Il costo complessivo delle offerte commerciali dei diversi fornitori, infatti, può differire anche di pochi euro e una quota parte del corrispettivo di importo pari a 5, piuttosto che a 10 euro mensili, può risultare determinante ai fini della scelta, da parte del cliente, di questa o quella offerta commerciale. In altri termini, l'indicazione, in luogo di un valore unitario, di un *range* di valori vanifica la finalità della disposizione regolatoria citata ed è, pertanto, illegittima.
33. Del tutto inconferente è poi l'asserita circostanza che anche nelle condizioni generali di contratto di altri operatori sarebbero presenti clausole generiche in ordine all'ammontare dei corrispettivi posti a carico dei clienti che intercettano ad esempio la *“morosità del cliente, per precedenti forniture di energia elettrica”*.

Invero, clausole di questo tipo, ove effettivamente inserite nei contratti, corrisponderebbero al corrispettivo di morosità (c.d. corrispettivo C<sup>MOR</sup>) previsto dalla regolazione per evitare che il cliente moroso possa, mediante lo *switching*, “liberarsi” dalla morosità pregressa e per consentire al precedente venditore di ottenere la corresponsione di un indennizzo sul credito rimasto insoluto. La disciplina in parola prevede un articolato meccanismo che parte da una richiesta di indennizzo al gestore del sistema indennitario (ora il Sistema informativo integrato: SII) del venditore uscente nei cui confronti il cliente finale non abbia pagato le fatture sui propri consumi, continua con una notifica del SII al distributore del corrispettivo C<sup>MOR</sup> (quantificato in base agli importi lasciati insoluti dal cliente) che il distributore applicherà al venditore entrante e che il venditore entrante applicherà al cliente finale (moroso), prosegue col versamento

dei relativi importi dal distributore alla Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA) e si chiude con la corresponsione dell'indennizzo dalla CSEA al venditore uscente. Si tratta di un meccanismo che opera in maniera selettiva, cioè solo in presenza di determinati eventi già verificatisi: il cliente finale lascia degli importi insoluti nei confronti del venditore uscente, che pertanto decide di chiedere un indennizzo. Come è evidente il sistema viene interessato solo *dopo* che si è verificata la morosità facendola gravare solo in capo al cliente che la ha generata e di certo non legittima l'inserimento di condizioni contrattuali che ne sterilizzino *anticipatamente* e in modo non selettivo (a carico di tutti i clienti) l'*eventuale* insorgenza. Il tentativo di Green Network di accostare il suo comportamento allo schema regolatorio per la compensazione della morosità del cliente rivela ancor più la violazione della norma contestata alla società, che pretenderebbe di far gravare *ex ante* ed in modo indifferenziato sul costo complessivo dell'offerta commerciale, attraverso un corrispettivo a copertura dei costi di gestione amministrativa (e fra questi della morosità), la eventuale morosità dei propri clienti che già trova copertura in un meccanismo *ex post* puntualmente disciplinato.

34. Dalla mancata predeterminazione dell'ammontare del corrispettivo relativo ai costi di gestione amministrativa e dunque dall'illegittimità della sua previsione, nonché dalla sua mancata indicazione nella "Scheda di confrontabilità" e nel sistema di ricerca *TrovaOfferte*, discende pianamente l'obbligo da parte di Green Network di restituzione di quanto incassato a tale titolo.
35. Infine, contrariamente a quanto dedotto dalla società, la condotta contestata è ascrivibile a colpa della medesima, la quale in qualità di operatore professionale del settore è tenuta – come noto – ad una speciale diligenza, più intensa e concreta, la c.d. diligenza specifica (art. 1176, secondo comma, cod.civ.). Né ricorre l'esimente della buona fede: l'errore sulla liceità del fatto è rilevante e scriminante solo quando sussistano elementi positivi idonei ad ingenerare nell'agente l'incolpevole opinione della liceità del suo agire, ciò che nel caso in esame non sussiste. Nella fattispecie, infatti, le disposizioni di cui si contesta la violazione sono, come già detto, chiare ed intelleggibili. Sussiste, pertanto, l'elemento soggettivo richiesto dall'art. 3 della legge 689/81, con conseguente responsabilità di Green Network.

*Argomentazioni di Green Network in merito alla violazione inerente ai clienti non domestici acquisiti tramite canale web, teleselling e/o c.d. porta a porta ovvero nei locali commerciali della società*

36. Ad avviso della società è infondata la contestazione relativa alla violazione degli articoli 3 e 5, comma 1, del Codice di condotta commerciale, concernente l'addebito in bolletta ai clienti non domestici di energia elettrica e gas, nel periodo dal gennaio 2014 al giugno 2016, del corrispettivo relativo ai costi di gestione amministrativa previsto dall'art. 5 o dall'art. 4 delle CGdF di energia elettrica e gas (di seguito: corrispettivo costi gestione amministrativa), il cui

- ammontare veniva determinato solo dopo la conclusione del contratto. Ciò per le seguenti ragioni.
37. Innanzitutto, la clausola oggetto di contestazione sarebbe del tutto conforme alle citate disposizioni del Codice di condotta commerciale, in quanto idonea a garantire le esigenze di trasparenza, completezza e non discriminazione ivi tutelate. Secondo la società, infatti, detta clausola prevedeva in maniera chiara e comprensibile l'addebito al cliente finale del predetto corrispettivo, poiché il relativo importo era sempre individuato prima della conclusione del contratto, mediante indicazione di un *range* compreso tra 0 e 10 euro nell'ambito del quale il valore avrebbe potuto oscillare. Green Network deduce che non avrebbe potuto indicare diversamente il corrispettivo in esame, poiché il suo esatto ammontare poteva essere determinato solo *ex post* sulla base di un algoritmo che teneva in considerazione sia l'ammontare di alcuni costi variabili della società (costi diretti e incidenza della morosità dei clienti finali), sia il numero di clienti finali della società.
  38. Inoltre, secondo la società, l'articolo 5, comma 1, del Codice di condotta commerciale riguarderebbe esclusivamente i corrispettivi dovuti per la prestazione del servizio in senso stretto e, dunque, non potrebbe applicarsi al corrispettivo in parola. Anche diversamente opinando, tuttavia, la clausola in esame sarebbe stata rispettosa della predetta disposizione che stabilisce l'indicazione del valore unitario del corrispettivo, poiché tale valore avrebbe potuto individuarsi entro un limite minimo ed un limite massimo prestabiliti.
  39. La società ha dedotto, infine, di avere provveduto:
    - a) a partire dal 20 giugno 2016, a modificare l'articolo 5 delle CGdF, indicando l'importo esatto del corrispettivo addebitato al cliente finale per i costi di gestione amministrativa (fissato in cinque euro mensili, successivamente ridotto a tre euro mensili a partire dal 1 gennaio 2017), fornendone prova con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà allegata alla memoria 13 febbraio 2017 (acquisita con prot. Autorità 5264);
    - b) a inviare a tutti i propri clienti, domestici e non domestici, un'apposita informativa nel documento di fatturazione contenente l'esatto importo e la natura dei costi relativi a detto addebito, fornendone prova *sub* doc. 6 allegato alla memoria 13 febbraio 2017 (acquisita con prot. Autorità 5264).

#### *Valutazione delle predette argomentazioni di Green Network*

40. Le argomentazioni svolte dalla società non possono essere condivise per le seguenti ragioni.
41. La previsione – di cui all'articolo 5 delle CGdF di energia elettrica e all'articolo 4 o 7 delle CGdF di gas naturale di Green Network – dell'applicazione ai clienti finali di un corrispettivo a copertura dei costi di gestione amministrativa, il cui importo non era indicato precisamente ma solo nel suo massimo ammontare (“... *non superiore a dieci euro mensili per ogni punto di prelievo*”), non può – come

- già detto – ritenersi conforme agli articoli 3 e 5, comma 1, del Codice di condotta commerciale.
42. In particolare, l'articolo 5, comma 1, del Codice di condotta commerciale prevede, al fine di garantire un corretto confronto tra le diverse offerte, che tutte le informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio previsti dalle offerte contrattuali, siano uniformate ai criteri ivi previsti. Tra tali criteri vi è quello in base al quale i corrispettivi – sia quelli dovuti dai clienti per la prestazione del servizio (lett. a.), che quelli eventuali, diversi dai corrispettivi dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica o gas (lett. c.) – devono essere indicati nel loro valore unitario. Non vi è dubbio che tale criterio non poteva ritenersi rispettato ove, come nella specie, era invece indicato nell'offerta commerciale un *range*, ovvero un intervallo di valori – tra un limite minimo ed un limite massimo – che il corrispettivo può assumere. Infatti, la quantificazione esatta dell'importo addebitato al cliente finale dopo la conclusione del contratto di fornitura, disattendeva la finalità della disposizione in esame. Questa è volta a garantire agli utenti la comparabilità tra le diverse offerte contrattuali presenti sul mercato, consentendo loro, attraverso la piena conoscenza delle condizioni (giuridiche ed) economiche applicate dai singoli esercenti, di operare una scelta consapevole in merito al contratto da concludere. E', dunque, evidente la violazione dei citati articoli del Codice di condotta commerciale da parte di Green Network, le cui CGdF, non indicando l'esatto ammontare del corrispettivo in esame, hanno impedito ai clienti di ricevere un'informativa chiara, completa e trasparente sull'importo dovuto relativo ai costi di gestione amministrativa, come del resto dimostrato dai diversi reclami al riguardo ricevuti dallo Sportello per il consumatore.
43. Inconferente è poi il rilievo che la società sarebbe stata impossibilitata a determinare il preciso ammontare del corrispettivo in parola, in considerazione della variabilità dei costi che esso doveva coprire. In effetti, a parte che, per le ragioni ampiamente dette nel punto 32, la eventuale morosità del cliente (uno dei costi di cui si assumeva la variabilità) trova già idonea copertura in un apposito meccanismo regolatorio, le norme di cui qui si contesta la violazione sono chiare e perfettamente intelleggibili nella loro richiesta di predeterminazione dei costi per la prestazione del servizio e quindi la società avrebbe dovuto adottare tutte le iniziative idonee ad assicurarne il rispetto. Ciò che nella fattispecie non è avvenuto, come dimostrato dal fatto che, solo a seguito dell'intervento degli Uffici dell'Autorità, Green Network ha provveduto in tal senso.
44. Ad ogni modo, si prende atto che la società ha provveduto a modificare, a partire dal 20 giugno 2016, le proprie CGdF di energia elettrica e di gas naturale, indicando il valore unitario di tale corrispettivo (fissato inizialmente a cinque euro mensili, ridotto a tre euro mensili a partire dal 1 gennaio 2017) e a inviare, a partire da luglio 2016, a tutti i clienti un'informativa in bolletta relativa all'importo e alla natura di detto corrispettivo.
45. Non risulta, tuttavia, la prova della restituzione, a tutti i predetti clienti, degli importi da questi indebitamente versati a titolo di corrispettivo costi gestione

amministrativa, avendo anzi la stessa società dichiarato nelle memorie 13 febbraio 2017, 22 ottobre 2018, 4 marzo 2019 e 20 giugno 2019 (acquisite con prot. Autorità 5264, 29899, 5399, 16410), e comprovato nelle allegate dichiarazioni sostitutive di atto notorietà, che la restituzione ha riguardato solo i clienti acquisiti mediante il canale *web*.

*Argomentazioni di Green Network in merito alla violazione inerente ai clienti domestici acquisiti tramite canale web, teleselling e/o c.d. porta a porta ovvero nei locali commerciali della società*

46. Secondo la società non sarebbe fondata neppure la contestazione relativa alla violazione degli articoli 3 e 5, comma 1, del Codice di condotta commerciale, concernente l'addebito in bolletta, ai clienti domestici di energia elettrica e gas, nel periodo dal gennaio 2014 al giugno 2016, del corrispettivo costi gestione amministrativa, per le stesse argomentazioni sopra esposte con riferimento alla medesima violazione riferita ai clienti non domestici.
47. Quanto, invece, alla contestazione relativa alla violazione degli articoli 9, 16, 17, 18 e 19 del Codice di condotta commerciale per aver omesso di indicare il corrispettivo in esame nell'ambito delle "Schede di confrontabilità" consegnate o trasmesse ai clienti finali domestici, la società ha dedotto quanto segue.
48. Il mancato inserimento del corrispettivo in parola nella "Scheda di confrontabilità della spesa" e, in particolare, nel riquadro relativo alla "Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)", di cui agli articoli 16, 17 e 18 del Codice di condotta commerciale, sarebbe dovuto al fatto che nella colonna A del predetto riquadro, ad avviso della società dovrebbero essere riportati unicamente i corrispettivi dovuti dal cliente finale per l'esecuzione del contratto di fornitura offerto, non anche i corrispettivi non riferibili ai consumi, come quello oggetto di contestazione.
49. Ugualmente, la società ha affermato di non avere inserito tale corrispettivo (nemmeno) nel riquadro "Altri oneri/servizi accessori" di cui all'articolo 19 del Codice di condotta commerciale, ritenendo che nel citato riquadro dovessero essere indicati esclusivamente gli oneri derivanti da ulteriori servizi opzionali ed accessori.
50. Green Network ha lamentato la difficoltà di comprensione delle disposizioni in esame e, dunque, la non rimproverabilità della loro eventuale violazione da parte della medesima, la quale avrebbe agito in buona fede. Inoltre, ha dedotto l'impossibilità di determinare *a priori* uno specifico valore del corrispettivo in esame e la conseguente impossibilità di inserirlo nella Scheda di confrontabilità.
51. In ogni caso la società ritiene che nessun addebito possa esserle mosso per mancata informativa ai clienti – cui la Scheda di Confrontabilità sarebbe finalizzata –, essendo il corrispettivo in parola sempre stato espressamente previsto nelle CGdF e, quindi, liberamente accettato dalla controparte al momento della conclusione dei contratti, oltre che indicato in bolletta alla voce "Articolo 5".

52. Inoltre, Green Network ha dichiarato di aver provveduto ad inserire, a partire dal mese di giugno 2016, nella Scheda di confrontabilità relativa a tutte le proprie offerte commerciali l'importo del predetto corrispettivo all'interno del riquadro "Stima della spesa annua" (colonna A - Offerta), fornendone prova con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà allegata alla memoria 22 ottobre 2018 (acquisita con prot. Autorità 29899).
53. Infine, Green Network, nella nota difensiva del 20 giugno 2019, ad ulteriore conferma dell'infondatezza delle contestazioni mosse dall'Autorità, ha evidenziato che, nel periodo successivo all'inserimento del corrispettivo in parola nella Scheda di confrontabilità, la percentuale di clienti che ha sottoscritto contratti (tramite canali diversi dal *web*) sarebbe rimasta pressoché costante.

#### *Valutazione delle predette argomentazioni di Green Network*

54. Per quanto riguarda la violazione degli articoli 3 e 5, comma 1, del Codice di condotta commerciale con riferimento ai clienti domestici, si rinvia a quanto sopra esposto in merito alla medesima violazione concernente i clienti non domestici.
55. Per quanto concerne l'inosservanza degli articoli 9, 16, 17, 18 e 19 del Codice di condotta commerciale, le argomentazioni svolte dalla società nelle memorie 13 febbraio 2017, 22 ottobre 2018 e 4 marzo 2019 (acquisite con prot. Autorità 5264, 29899 e 5399) non possono essere condivise.
56. Il predetto articolo 9 stabilisce in modo chiaro l'obbligo dell'esercente di fornire al cliente finale una serie di informazioni, tra cui, per i clienti finali domestici, la Scheda di confrontabilità della spesa applicabile alla proposta. Altrettanto chiare sono le disposizioni di cui agli articoli 16, 17 e 18 del Codice di condotta commerciale, laddove dispongono che nella colonna A del riquadro relativo alla "*Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)*", della citata Scheda, deve essere indicata "*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*", con la (sola) espressa esclusione delle imposte. Alla luce del tenore letterale di tali disposizioni, infatti, non vi possono essere dubbi che debba essere presa in considerazione dall'esercente la totalità dei corrispettivi derivanti/inerenti dal/al contratto di fornitura: al riguardo è dirimente non solo l'aggettivo utilizzato dal regolatore per qualificare la spesa che deve essere ivi indicata – quella "complessiva", cioè quella totale, generale –, ma altresì la conseguente precisazione che detta spesa complessiva è quella derivante dall'applicazione di "tutti" i corrispettivi dovuti dal cliente, in relazione al contratto di fornitura. Come risulta altrettanto chiaramente dalle disposizioni in esame, che l'unico elemento che deve essere escluso dalla stima della spesa annua è dato dalle imposte. Contrariamente a quanto sostenuto dalla società, dall'espressione corrispettivi dovuti "in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura offerto", non è possibile inferire l'esclusione (anche) dei corrispettivi non riferibili ai consumi, trattandosi di

- espressione genericamente riferita alla fase successiva alla conclusione del contratto e dunque idonea a comprendere tutti i corrispettivi derivanti da quest'ultimo, e non solo quelli connessi alla prestazione principale. L'interpretazione degli articoli in esame avanzata dalla società è, pertanto, in contrasto anzitutto con la lettera delle disposizioni in parola.
57. La tesi della società trova, altresì, smentita nella *ratio* delle disposizioni in esame, che è quella di consentire ai clienti finali domestici di calcolare la spesa che un cliente medio, con determinati consumi, sosterebbe dato il prezzo in vigore al momento dell'offerta, confrontandola con quella che lo stesso cliente sosterebbe se aderisse alle condizioni regolate dall'Autorità, per valutarne la convenienza ed effettuare una scelta ponderata. E' di tutta evidenza, infatti, che, ove nella stima della spesa complessiva dell'offerta, l'esercente non indicasse tutti i corrispettivi dovuti dal cliente finale a seguito della conclusione del contratto, il confronto con la spesa complessiva risultante dall'applicazione delle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità risulterebbe inevitabilmente falsato.
  58. Ugualmente lineari sono le disposizioni di cui all'articolo 19 del Codice di condotta commerciale, relativo alla compilazione del riquadro "*Altri oneri/servizi accessori*". In particolare, il comma 3 di tale articolo dispone chiaramente che "*Il riquadro viene compilato soltanto con riferimento ai corrispettivi per i servizi previsti dall'offerta come opzionali, in quanto i corrispettivi per i servizi non opzionali sono compresi nel calcolo della spesa di cui agli articoli 16 e 17*". Non trattandosi, nella fattispecie, di corrispettivo per servizi opzionali, il corrispettivo costi gestione amministrativa avrebbe dovuto pertanto essere senz'altro inserito nel calcolo della spesa annua.
  59. L'inosservanza delle disposizioni contenute negli articoli 9, 16, 17, 18 e 19 del Codice di condotta commerciale è pertanto ascrivibile ad una condotta colpevole della società.
  60. Al riguardo è priva di rilievo l'argomentazione secondo la quale i clienti sarebbero stati comunque sempre informati del corrispettivo in esame, risultando lo stesso inserito nelle CGdF ed indicato in bolletta alla voce "Articolo 5". Anzitutto l'indicazione del corrispettivo in esame non avrebbe potuto assicurare l'esatta individuazione della spesa annua, atteso che si limitava alla successiva applicazione di un corrispettivo all'interno di un *range*. In secondo luogo, ciò che qui si contesta è il mancato rispetto del diverso, specifico, obbligo di inserimento del corrispettivo *de quo* nella Scheda di confrontabilità, finalizzato, tra l'altro, ad un confronto della spesa relativa all'offerta proposta con la spesa per i medesimi consumi nell'ambito dei servizi di maggior tutela o di tutela gas.
  61. Sul carattere inconfidente della deduzione relativa all'impossibilità di determinare *a priori* uno specifico valore del corrispettivo in esame, si rinvia a quanto sopra esposto nel punto 42.
  62. Per quanto riguarda la cessazione della condotta, la società ha comprovato con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà allegata alla memoria 22 ottobre 2018 (acquisita con prot. Autorità 29899) di avere provveduto, a partire da

giugno 2016, ad inserire il corrispettivo in esame nella Scheda di confrontabilità della spesa, all'interno del riquadro "Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)" (colonna A – Offerta).

63. Infine, priva di pregio risulta l'argomentazione secondo la quale l'inserimento del corrispettivo costi gestione amministrativa nella Scheda di confrontabilità non avrebbe inciso sulle valutazioni dei clienti nella sottoscrizione dell'offerta di Green Network. In primo luogo, la variazione del numero dei contratti stipulati non può essere ricondotta esclusivamente alla predetta condotta della società, incidendo diverse variabili legate alla complessiva strategia commerciale tenuta da Green Network nei mesi presi in considerazione. Ad ogni modo, anche a voler accedere alla tesi della società, dal grafico riportato nella nota del 20 giugno 2019 risulta invero un calo netto nei mesi immediatamente successivi alla cessazione della condotta contestata (luglio e agosto 2016), nonché un andamento oscillante nei mesi seguenti con un *trend* decrescente nell'ultimo mese considerato.

*Argomentazioni di Green Network in merito alla violazione inerente ai clienti domestici acquisiti tramite TrovaOfferte*

64. In ordine alla contestazione relativa alla violazione degli articoli 8 e 11 del Regolamento *TrovaOfferte*, per non aver stipulato con i clienti domestici di energia elettrica e gas, contratti con le caratteristiche e alle condizioni pubblicate sul sistema di ricerca delle offerte commerciali, la società ha dedotto quanto segue.
65. Il mancato inserimento, nella documentazione relativa ai contratti pubblicati sul citato sistema di ricerca, dell'importo afferente al corrispettivo costi gestione amministrativa sarebbe dipeso dalla difficoltà di ricondurre tale corrispettivo alle uniche voci di spesa previste nel Regolamento *TrovaOfferte*, ovvero alla tariffa della fornitura e ai servizi accessori. In particolare, la società ha evidenziato che, sebbene il Regolamento *TrovaOfferte* all'articolo 9, comma 1, individui gli elementi informativi da indicare nelle offerte commerciali da pubblicare nel sistema di ricerca, tra cui quelli relativi al prezzo (lettera c), il comma 2 del medesimo articolo, nello specificare le informazioni di prezzo obbligatorie, individuerrebbe soltanto quelle relative ai corrispettivi di valore predeterminato e invariabile (lettera a) e ai corrispettivi soggetti a condizioni di indicizzazione (lettera b).
66. Nemmeno le "Istruzioni tecniche" relative al *TrovaOfferte* (di seguito: Istruzioni), predisposte dall'Autorità per agevolare le imprese nella corretta pubblicazione delle proprie offerte commerciali, avrebbero, ad avviso della società, fornito aiuto/chiarimenti sulle modalità con cui indicare il corrispettivo costi gestione amministrativa. Dette Istruzioni, infatti, definirebbero le "componenti di prezzo" come i corrispettivi a carico del cliente per il servizio di vendita, le quali si articolano in "componenti AEEG", cioè le componenti di prezzo il cui valore corrisponde alle condizioni economiche di fornitura dei servizi regolati, e "componenti impresa", cioè le componenti di prezzo il cui

valore è liberamente determinato dall'impresa. Quanto agli "altri elementi", le Istruzioni consentirebbero l'inserimento delle sole voci ivi previste – condizioni limitative dell'offerta, prestazioni facoltative con oneri a carico del cliente e sconti – in nessuna delle quali rientrerebbe il corrispettivo in esame. La società, pertanto, non avrebbe in buona fede inserito nel sistema di ricerca l'informazione relativa al corrispettivo in questione, in quanto non riconducibile ad alcuna categoria.

67. Benché l'applicazione del corrispettivo in parola non sia stata indicata nel *TrovaOfferte*, la società ha affermato di avere ottemperato in ogni caso al relativo obbligo informativo, in quanto, anche per i contratti conclusi a mezzo *web* e pubblicizzati sul *TrovaOfferte*, al cliente finale è stata sempre fornita tutta la documentazione contrattuale, comprese le CGdF che ne prevedevano l'applicazione.
68. In ogni caso, la società ha dichiarato di avere aggiornato, a partire dal 13 giugno 2016, l'offerta pubblicata sul *TrovaOfferte* introducendone una nuova denominata "Euro Green" che non prevederebbe l'applicazione del citato corrispettivo, così come tutte le successive offerte ivi pubblicate, fornendone prova con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà allegata alla memoria 22 ottobre 2018 (acquisita con prot. Autorità 29899).
69. Inoltre, la società ha dedotto di non avere più applicato, a partire dal 20 giugno 2016, il corrispettivo in parola ai clienti in fornitura acquisiti mediante il canale *web* e di avere restituito a quest'ultimi, ancora in fornitura con la società e non in condizione di morosità, le somme addebitate a titolo di corrispettivo costi gestione amministrativa, fornendone prova con dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà allegate alle memorie 13 febbraio 2017 e 22 ottobre 2018 (acquisite con prot. Autorità 5264 e 29899).

#### *Valutazione delle predette argomentazioni di Green Network*

70. Anche le argomentazioni svolte da Green Network in merito al mancato rispetto degli articoli 8 e 11 del Regolamento *TrovaOfferte* devono essere disattese.
71. Anzitutto inconferente è il richiamo al comma 2, lettera a), dell'articolo 9 del Regolamento *TrovaOfferte*, riferendosi detta disposizione alla definizione obbligatoria di ulteriori – rispetto a quelli di cui al precedente comma 1 – elementi informativi nel caso di corrispettivi invariabili e nel caso di corrispettivi soggetti a condizioni di indicizzazione, ovvero per corrispettivi differenti da quello in esame. La disposizione in esame non specifica affatto le modalità di inserimento degli elementi informativi relativi ai corrispettivi di cui al precedente comma 1, ma classifica come obbligatoria la definizione di altri elementi informativi. Che non si tratti dell'indicazione delle modalità di attuazione di quanto previsto dal precedente comma, ma dell'introduzione di nuovi elementi informativi obbligatori, in aggiunta quelli già indicati, discende inequivocabilmente dall'avverbio "inoltre" contenuto nell'*incipit* della disposizione in parola ("Con riferimento alle informazioni di prezzo di cui al

*precedente punto 9.1, lettera c), è inoltre classificata come obbligatoria la definizione dei seguenti elementi informativi: (...)*). E' evidente, pertanto, che il corrispettivo a copertura dei costi di gestione amministrativa contenuto nei contratti stipulati, trattandosi di corrispettivo di competenza dell'impresa (definito, quantificato e incassato dall'impresa a copertura di un costo proprio, e concorrente alla formazione del prezzo), avrebbe dovuto essere inserito, all'interno delle offerte commerciali pubblicate nel *TrovaOfferte*, nelle informazioni relative al prezzo, ai sensi del predetto articolo 9, comma 1, lettera c), punto i).

72. Va disattesa l'argomentazione relativa alle Istruzioni del *TrovaOfferte* predisposte dall'Autorità. Le Istruzioni, infatti, classificano le "componenti di prezzo", cioè i corrispettivi dovuti dal cliente per il servizio vendita, in: "componenti impresa", il cui valore è determinato liberamente dall'impresa, e "componenti AEEG", di valore equivalente a quelle determinate dall'Autorità per la fornitura dei servizi regolati. Il corrispettivo relativo ai costi di gestione amministrativa è facilmente classificabile tra le "componenti impresa" ovvero come uno dei corrispettivi dovuti per il servizio di vendita (comprensivo di tutte le attività svolte dall'impresa ai fini dell'esecuzione del contratto), il cui valore è determinato autonomamente dall'impresa stessa. Inoltre, detto corrispettivo rientra tra le componenti di prezzo di tipo *fisso*, poiché, pur non essendo quantificato in contratto, lo è in bolletta (es. 5 euro/mese) e dunque Green Network avrebbe potuto e dovuto inserire nel sistema il valore applicato *pro tempore* in bolletta. Il sistema consentiva, peraltro, di modificare/aggiornare ogni "componente impresa" in caso di sua variazione.
73. Parimenti inconferente è l'asserita mancanza di una disposizione che indichi come/dove inserire corrispettivi quantificati mediante un *range*, come il corrispettivo in parola. Come già esposto, infatti, il corrispettivo *de quo* non poteva essere quantificato mediante indicazione di un importo minimo e di un importo massimo, ma doveva essere esattamente indicato. Ove la società avesse correttamente operato, non avrebbe avuto alcuna difficoltà nell'indicazione di tale corrispettivo tra gli elementi informativi obbligatori da pubblicare nel sistema di ricerca.
74. Altresì priva di rilievo è la dedotta impossibilità di predeterminare il valore del corrispettivo in esame: come già esposto, infatti, a fronte di un preciso obbligo dell'esercente di indicare i corrispettivi dovuti dai clienti nel loro valore unitario, Green Network avrebbe dovuto diligentemente adottare tutte le iniziative idonee ad ottemperarvi, ciò che invece ha fatto solo a seguito dell'intervento degli Uffici dell'Autorità.
75. Al riguardo è irrilevante la circostanza che l'applicazione di tale corrispettivo fosse comunque nota al cliente finale. Anzitutto l'indicazione del corrispettivo in esame non avrebbe potuto assicurare l'esatta individuazione della spesa annua, atteso che si limitava alla successiva applicazione di un corrispettivo all'interno di un *range*. In secondo luogo, è qui in contestazione l'inosservanza dello specifico obbligo dell'impresa di pubblicare nel sistema di ricerca elementi

- informativi completi e corretti (art. 8 Regolamento *TrovaOfferte*) e di stipulare contratti con le caratteristiche e alle condizioni ivi pubblicate (art. 11 Regolamento *TrovaOfferte*).
76. La società, pertanto, si è resa responsabile della violazione degli articoli 8 e 11 del Regolamento *TrovaOfferte* per non aver garantito informazioni complete in relazione ai prezzi delle offerte commerciali pubblicate nel sistema di ricerca e, di conseguenza, per aver stipulato contratti a condizioni diverse da quelle pubblicate nel citato sistema.
77. Quanto all'asserita cessazione della condotta in esame, si rileva che nella nuova offerta denominata "Euro Green – Home Energy Luce" (allegata alla memoria 13 febbraio 2017 *sub* doc. 7), nell'allegato 1 "Prezzi di fornitura" relativi alla fornitura di energia elettrica, nella sezione "Fatturazione" si legge che "In deroga a quanto previsto dalle Condizioni Generali di contratto, l'offerta non prevede l'applicazione del corrispettivo di cui all'articolo 5". Analoga previsione è presente nell'offerta "Euro Green – Home Energy Gas", ove al punto 6) è scritto che "In deroga a quanto previsto dalle Condizioni Generali di contratto, l'offerta non prevede l'applicazione del corrispettivo di cui all'articolo 7", essendo quest'ultimo l'articolo che, nelle condizioni generali di contratto relative alla fornitura di gas naturale, prevede l'applicazione del corrispettivo a copertura dei costi di gestione amministrativa. La cessazione dell'applicazione di tale corrispettivo è stata, dunque, "indicata espressamente nelle condizioni economiche allegate al contratto" come affermato dalla società. Risulta, pertanto, cessata l'inosservanza degli articoli 8 e 11 del Regolamento *TrovaOfferte*.
78. Si prende atto che la società ha restituito le somme addebitate a titolo di corrispettivo costi gestione amministrativa a tutti i clienti acquisiti tramite il canale *web*, tra il mese di gennaio 2014 e il mese di giugno 2016, ancora in fornitura con Green Network e non in condizioni di morosità, fornendone prova con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà allegata alla memoria 22 ottobre 2018 (acquisita con prot. Autorità 29899).

*Argomentazioni di Green Network in merito all'obbligo di restituzione delle somme addebitate a titolo di corrispettivo a copertura dei costi di gestione amministrativa*

79. Anzitutto, la società deduce che non sussisterebbe alcun obbligo di restituzione di quanto incassato a titolo di corrispettivo a copertura dei costi di gestione amministrativa, poiché dette somme sarebbero state percepite in virtù di una clausola legittima.
80. In secondo luogo, nelle memorie e nel corso dell'audizione finale, la società afferma di avere provveduto – pur in assenza di un obbligo, ma in un'ottica di massima trasparenza e correttezza nei confronti dei propri clienti – alla restituzione del corrispettivo in questione ai clienti *web*. Ciò in considerazione del fatto che: i) quelli acquisiti con il *TrovaOfferte* avrebbero potuto fare affidamento sulla non debenza del corrispettivo in parola per effetto della sua mancata pubblicazione sul *TrovaOfferte*; ii) gli altri clienti acquisiti mediante

*web* avrebbero potuto effettuare il confronto tra l'offerta di Green Network e quella di altri venditori sulla base della Scheda di confrontabilità di Green Network, priva – sia pure in buona fede – di detto corrispettivo, impedendo così una corretta comparazione. Tutti gli altri clienti (quelli acquisiti attraverso canali diversi dal *web*), invece, avrebbero accettato e sottoscritto i documenti contrattuali che prevedevano espressamente il corrispettivo in parola; pertanto la società non potrebbe essere chiamata a restituire loro le somme a tale titolo addebitate.

81. Per questi ultimi clienti, la società non ritiene sussistente il potere dell'Autorità di ordinare, ai sensi dell'art. 2 comma 20, lettera d), della legge 481/95, la restituzione degli importi addebitati a titolo di corrispettivo a copertura dei costi di gestione amministrativa. Secondo la medesima, solo un inadempimento contrattuale – peraltro non ravvisabile nella specie, non potendo la clausola contrattuale in esame ritenersi integrata dalle norme contenute nel Codice di Condotta commerciale e nel Regolamento *TrovaOfferte* – potrebbe fondare un siffatto obbligo a carico di Green Network, mentre ciò che qui si contesta è la violazione di disposizioni regolatorie, il cui eventuale accertamento legittimerebbe l'Autorità ad adottare unicamente una misura sanzionatoria. Né l'Autorità potrebbe imporre la corresponsione di un indennizzo ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera g), della medesima legge, poiché non ricorrerebbero le ipotesi ivi previste.
82. Inoltre, ad avviso della società, detto obbligo di restituzione non potrebbe comunque riguardare i clienti c.d. cessati, non potendo l'Autorità rimettere in discussione le conseguenze economiche di rapporti contrattuali ormai esauriti, e trattandosi, per di più, in moltissimi casi di clienti debitori di Green Network per ingenti somme.

#### *Valutazione delle predette argomentazioni di Green Network*

83. Le argomentazioni svolte dalla società devono essere disattese.
84. Come già detto, la previsione del corrispettivo in questione, con l'indicazione di un *range* di valori che esso può assumere, è illegittima, poiché in contrasto con gli artt. 3 e 5 del Codice di condotta commerciale che impongono l'indicazione dei corrispettivi dovuti dai clienti per la prestazione del servizio in un importo esattamente determinato.
85. Quanto poi alla restituzione effettuata nei confronti dei soli clienti acquisiti mediante *web*, le ragioni al riguardo addotte dalla società confermano l'illegittimità della condotta contestata, ovvero la sua idoneità a pregiudicare una corretta comparazione tra le varie offerte commerciali. Anzitutto, non si comprende perché la mancata indicazione del corrispettivo in esame nella Scheda di confrontabilità possa avere pregiudicato il confronto tra le diverse offerte commerciali solo per i clienti *web*, ben potendo invece avere indotto in errore anche i clienti domestici acquisiti tramite *teleselling* e/o c.d. porta a porta ovvero nei locali commerciali della società, considerato che anche per tali clienti la

Scheda di confrontabilità era priva del corrispettivo in questione. Infatti, a prescindere dal canale di acquisizione del cliente, le condizioni generali di contratto erano identiche nel fornire una informazione che, nella sua genericità, non consentiva la quantificazione del corrispettivo e la comparazione dell'offerta di Green Network con le condizioni regolate e quindi con le altre offerte presenti nel mercato.

A nulla vale precisare, come fa la società in sede di audizione finale, che la restituzione a favore dei soli clienti acquisiti tramite il canale *web* si giustificerebbe in forza della maggiore competitività di tali offerte rispetto a quelle a condizioni regolate. Ciò in quanto il beneficio della comparazione, sotteso alla corretta compilazione delle schede di confrontabilità, pur utilizzando le condizioni tutelate come *benchmark* di riferimento e quale che fosse la distanza rispetto a queste delle condizioni economiche offerte, era in realtà funzionale a favorire il confronto tra le altre offerte presenti nel mercato. Confronto che è stato frustato per la mancata compilazione della scheda da parte della società a fronte di una corretta compilazione da parte degli altri venditori. È evidente che il comportamento della società, oltre che a tradursi nella fatturazione di somme non adeguatamente quantificate in sede prenegoziale, ha vanificato la valutazione di convenienza tra le varie offerte, formulate anche tramite canali alternativi al *web*, in capo al cliente finale. Ciò che giustifica l'obbligo restitutorio anche a beneficio dei clienti finali che a tali canali abbiano attinto.

86. Né la circostanza che tutti i clienti diversi da quelli *web* avrebbero accettato e sottoscritto i documenti contrattuali che prevedevano espressamente il corrispettivo in parola (e pertanto la società non potrebbe essere chiamata a restituire le somme a tale titolo addebitate) è idonea a giustificare la restituzione solo ai clienti *web*. Infatti, la medesima Green Network ha affermato che anche nel caso di contratti a mezzo *web* al cliente veniva fornita tutta la documentazione contrattuale, comprensiva delle condizioni generali di contratto nelle quali era espressamente prevista l'applicazione del corrispettivo *de quo*. Ne discende che la restituzione ai soli clienti *web* – che a detta della società sarebbe stata effettuata in un'ottica di massima trasparenza e correttezza nei confronti dei propri clienti – costituisce, invero, una del tutto ingiustificata disparità di trattamento tra clienti, nonché un implicito riconoscimento dell'illegittimità della condotta tenuta.
87. Quanto al potere prescrittivo (che nel caso di specie assume la forma dell'ordine restitutorio dei corrispettivi incamerati dai clienti diversi da quelli acquisiti tramite il canale *web*) anzitutto va denunciata l'erroneità della prospettiva da cui muovono le argomentazioni della società. Secondo questa solo un inadempimento contrattuale potrebbe fondare l'ordine ripristinatorio dell'Autorità.
88. Come noto l'articolo 2, comma 20, lettera d), della legge 481/1995 attribuisce all'Autorità il potere di ordinare all'esercente il servizio “la cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti”. Di norma, gli ordini di cessazione

di comportamenti lesivi dei diritti dell'utenza hanno una valenza prevalentemente ripristinatoria dell'ordine turbato, esplicazione dell'attività e della funzione esecutiva dell'Autorità. L'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie, viceversa, è espressione di un intervento più marcatamente punitivo-afflittivo.

89. Come ha ampiamente chiarito la giurisprudenza, la regolazione dell'Autorità si inserisce di diritto nel tessuto contrattuale, in virtù dell'art. 1339 cod.civ., il quale, sebbene faccia esplicito riferimento alle clausole imposte dalla legge, comprende nondimeno anche le ipotesi in cui la legge preveda che l'individuazione della clausola sia fatta da una fonte normativa di rango secondario da essa autorizzata. Nella fattispecie, l'art. 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95 prevede che l'Autorità emani le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, ivi compresa la vendita al dettaglio, al fine di assicurare al cliente finale un'adeguata tutela, anche promuovendo e diffondendo *“la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi o finali”* (art. 2, comma 12, lett. 1), legge 481/95).
90. Ancora l'art. 21, della legge 99/09, prevede che l'Autorità predisponga le disposizioni regolamentari necessarie affinché gli esercenti la vendita forniscano ai clienti finali indicazioni trasparenti circa le offerte proposte sul mercato, in modo che sia possibile per il cliente interessato dall'offerta di servizi effettuare valutazioni e confronti, anche in relazione ad eventuali offerte alternative di altri gestori. A ciò l'Autorità ha provveduto, tra l'altro, con il Codice di condotta commerciale e con il Regolamento *TrovaOfferte*.
91. A prescindere dal potere, pacificamente riconosciuto, dell'Autorità di eterointegrazione dei contratti di utenza ai sensi del citato art. 1339 cod.civ, nella fattispecie è ravvisabile una violazione delle regole sulla corretta e trasparente indicazione, nelle offerte contrattuali, nella Scheda di confrontabilità e nel *TrovaOfferte*, dei prezzi di fornitura del servizio, che ha come conseguenza immediata e diretta la lesione del diritto dei clienti alla libera determinazione della propria volontà contrattuale e ad un corretto confronto delle varie offerte, a fronte della quale l'Autorità può legittimamente esercitare i propri poteri prescrittivi ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. d), della legge 481/95.
92. L'importanza della trasparenza e comprensione delle condizioni contrattuali di erogazione del servizio di fornitura di energia elettrica nonché della loro comparabilità, è stata sancita anche a livello comunitario nel Terzo Pacchetto che, in particolare, fissa un livello minimo di tutela dei clienti civili, anche riguardo alla trasparenza delle condizioni generali di fornitura e demanda alle autorità di regolazione nazionale l'adozione delle misure necessarie volte ad assicurare che le informazioni trasmesse dai fornitori ai rispettivi clienti siano affidabili e fornite in modo confrontabile (art. 3, comma 9, ultimo capoverso, della Direttiva 2009/72/CE). Le misure prescrittive volte a garantire tale tutela mirano, pertanto, al soddisfacimento di un interesse pubblico. Oltre che alla citata regolazione nazionale, risulterebbe, pertanto, anche contraria al diritto

- dell'Unione europea un'interpretazione come quella di Green Network che elimini la possibilità di adottare misure prescrittive per far cessare disfunzioni come quelle in esame.
93. Nel caso di specie, il carattere, immediatamente e direttamente lesivo, da parte della condotta contestata alla società, del diritto dei clienti ad una libera determinazione della propria volontà contrattuale e ad un corretto confronto delle varie offerte commerciali legittima l'esercizio di tale potere prescrittivo da parte dell'Autorità. Inoltre, come riconosciuto anche dal giudice amministrativo, nell'ordine di cessazione dell'attività lesiva rientra anche il potere dell'Autorità di ordinare la restituzione delle somme conseguite per effetto di quell'attività. In altri termini, la misura prescrittiva ben può consistere in un obbligo di restituzione, qualora ciò sia confacente alla situazione creatasi per effetto delle condotte contestate.
94. Nella fattispecie, i comportamenti lesivi imputati a Green Network si sostanziano nella illegittima definizione del corrispettivo, relativo ai costi di gestione amministrativa nelle condizioni generali di contratto e nella sua mancata indicazione nella Scheda di confrontabilità e nel sistema di ricerca del *TrovaOfferte*, nonché nella sua conseguente illegittima applicazione ai clienti finali, in violazione degli articoli 3 e 5 del Codice di condotta commerciale e degli articoli 8 e 11 del Regolamento *TrovaOfferte*. Da ciò discende che il ripristino dell'ordine violato non si esaurisce nella cessazione dei comportamenti lesivi sotto il profilo della corretta definizione ed indicazione del corrispettivo in parola nella documentazione relativa ai contratti in essere (e a quelli futuri) e nel predetto sistema di ricerca, ma richiede altresì la restituzione degli importi indebitamente incassati sulla base di una informazione opaca e fuorviante, resa nei contratti pregressi. Diversamente, il provvedimento prescrittivo verrebbe paradossalmente privato della propria finalità ripristinatoria, tutelando soltanto i nuovi clienti, e non anche quelli ai quali in passato è stato (già) effettivamente applicato il corrispettivo *de quo*, a causa di un'informativa non conforme alla regolazione.
95. Per tale ragione, solo attraverso la restituzione a tutti gli utenti del corrispettivo illegittimamente addebitato potrà ritenersi integralmente cessata la condotta lesiva posta in essere dalla società e finalmente ripristinato l'ordine leso, rimuovendo le conseguenze dell'illecito.
96. Quanto alla dedotta insussistenza, nel caso in questione, del potere dell'Autorità di applicare un indennizzo ex articolo 2, comma 12, lettera g), della legge 481/95, ovvero un rimedio ulteriore rispetto al più generale potere prescrittivo, in disparte qualsiasi considerazione nel merito, basti osservare che l'Autorità non intende esercitare detto potere nel presente procedimento sanzionatorio, non recando, infatti, la deliberazione di avvio alcun riferimento al riguardo. Infine, per quanto attiene ai clienti morosi cui è stato illegittimamente addebitato il corrispettivo in esame, nulla vieta alla società di procedere alla restituzione mediante compensazione, ovvero riducendo corrispondentemente il debito dei clienti morosi interessati.

97. Va peraltro evidenziato che le condizioni generali di contratto di Green Network vigenti all'epoca dei fatti oggetto di contestazione relative alla fornitura di energia elettrica prevedevano, all'articolo 4 (rubricato "*Corrispettivi per la fornitura di energia elettrica ed altri corrispettivi*"), l'applicazione ai clienti finali, in aggiunta alla componente di costo di gestione amministrativa, anche di un "*...corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali svolte dal Fornitore, che è commisurato al valore del corrispettivo di commercializzazione vendita per i costi sostenuti da un operatore sul mercato libero (PCV) così come definito dall'AEEGSI...*". Come noto, l'Autorità applica ai clienti in maggior tutela il corrispettivo PCV (prezzo commercializzazione vendita), il cui valore è definito in linea con i costi di commercializzazione sostenuti da un operatore efficiente del mercato libero. Analogamente le condizioni generali di contratto di Green Network vigenti all'epoca dei fatti oggetto di contestazione relative alla fornitura di gas naturale prevedevano, all'articolo 7 (rubricato "*Prezzo*"), l'applicazione ai clienti finali, in aggiunta alla componente di costo di gestione amministrativa, anche delle "*... componenti tariffarie previste dal vigente quadro normativo (...) ed applicabili (...) a copertura dei servizi di (...) vendita al dettaglio ed eventuali ulteriori oneri previsti dall'AEEGSI, (...)*", e dunque della componente QVD, relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio di gas naturale. Il corrispettivo PCV e la componente QVD si determinano prendendo a riferimento, tra l'altro, i costi operativi relativi agli oneri per morosità, nonché gli altri costi operativi diversi dalla morosità, tipici dell'attività di commercializzazione, tra cui il costo del personale, gli acquisti di materiali e servizi, gli ammortamenti delle immobilizzazioni, costi connessi alle politiche di *marketing* e acquisizione della clientela. Ciò detto, le citate voci di costo che compongono il corrispettivo PCV e la componente QVD applicati da Green Network ai propri clienti ai sensi rispettivamente dell'articolo 4 e dell'art. 7 delle condizioni generali di fornitura dell'energia elettrica e del gas naturale, coincidono con quelle relative al corrispettivo di gestione amministrativa applicato da Green Network afferenti, come dichiarato dalla stessa società, alle spese per il funzionamento del *call center* e del numero verde, per il personale amministrativo e commerciale, per l'affitto della sede e per le *information technology*, alle spese postali nonché alla maggiore incidenza della morosità dei clienti finali serviti rispetto ai valori medi di morosità del mercato. Pertanto, l'applicazione dei costi di gestione amministrativa da parte di Green Network ha rappresentato per la società un'ulteriore modalità di ripianamento dei costi di commercializzazione, avvenuta, tra l'altro, in maniera opaca e fuorviante.
98. Alla luce di quanto sopra esposto, permane l'esigenza di adottare un provvedimento prescrittivo affinché la società provveda alla restituzione delle somme illegittimamente addebitate a titolo di corrispettivo costi gestione amministrativa, dal gennaio 2014 al giugno 2016, a tutti i clienti di energia elettrica e/o gas, diversi da quelli acquisiti tramite il canale *web*, la cui restituzione è stata documentata dalla società. L'ordine restitutorio – secondo i dati contenuti nelle dichiarazioni sostitutive rese dalla stessa società sotto la

propria responsabilità ed al netto dei corrispettivi addebitati ai clienti acquisiti tramite il canale *web* – ammonta a euro 13.987.495,22, fatte salve eventuali compensazioni con quanto ancora dovuto alla società dai clienti morosi.

#### QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

99. Ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM e dell'art. 11 della legge 689/81, la quantificazione della sanzione è compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
- gravità della violazione;
  - opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
  - personalità dell'agente;
  - condizioni economiche dell'agente.
100. Sotto il profilo della gravità della violazione, la società non ha rispettato disposizioni volte a garantire il diritto dei clienti finali a ricevere un'informativa chiara, completa e trasparente in materia di condizioni contrattuali di fornitura di energia elettrica e gas naturale. Quanto alla durata, va rilevato che:
- i. con riferimento ai clienti non 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, in relazione alla violazione degli articoli 3 e 5, comma 1, del Codice di condotta commerciale, la condotta inerente alla mancata indicazione dell'importo esatto del corrispettivo "costi di gestione amministrativa" si è protratta da gennaio 2014 fino al 20 giugno 2016. La società, infatti, ha dato prova: a) di aver modificato in data 20 giugno 2016 le proprie condizioni generali di contratto relative alla fornitura di energia elettrica e di gas ai predetti clienti, indicando l'importo preciso del corrispettivo in parola e, per i contratti *web*, azzerandolo, con dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà allegate alle memorie 13 febbraio 2017 e 22 ottobre 2018 (acquisite con prot. Autorità 5264 e 29899); b) di aver fornito idonea informativa nei documenti di fatturazione (sub doc. 6 allegato alla memoria 13 febbraio 2017 prot. Autorità 5264). Non risulta, tuttavia, la prova della restituzione, a tutti i predetti clienti, degli importi da questi indebitamente versati a titolo di corrispettivo "costi di gestione amministrativa", avendo anzi la stessa società dichiarato nelle memorie ed allegate dichiarazioni sostitutive che la restituzione ha riguardato solo i clienti acquisiti dalla società mediante il canale *web*;
  - 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:
    - a. in relazione alla violazione degli articoli 3 e 5, comma 1, del Codice di condotta commerciale, la condotta inerente alla mancata indicazione dell'importo esatto del corrispettivo dovuto a titolo "costi di gestione amministrativa" si è protratta da gennaio 2014 fino al 20 giugno 2016. La

- società, infatti, ha dato prova: a) di aver modificato in data 20 giugno 2016 le proprie condizioni generali di contratto relative alla fornitura di energia elettrica e di gas ai predetti clienti, indicando l'importo preciso del corrispettivo in parola e, per i contratti *web*, azzerandolo, con dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà allegate alle memorie 13 febbraio 2017 e 22 ottobre 2018 (acquisite con prot. Autorità 5264 e 29899); b) di aver fornito idonea informativa nei documenti di fatturazione (*sub doc.* 6 allegato alla memoria 13 febbraio 2017 prot. Autorità 5264). Non risulta, tuttavia, la prova della restituzione, a tutti i predetti clienti, degli importi da questi indebitamente versati a titolo di corrispettivo "costi di gestione amministrativa", avendo anzi la stessa società dichiarato nelle memorie ed allegate dichiarazioni sostitutive che la restituzione ha riguardato solo i clienti acquisiti dalla società mediante il canale *web*;
- b. con riferimento alla violazione degli articoli 9, 16, 17, 18 e 19 del Codice di condotta commerciale, la condotta si è protratta da gennaio 2014 a giugno 2016; la società ha comprovato con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà allegata alla memoria 22 ottobre 2018 (prot. Autorità 29899) di avere provveduto dal mese di giugno 2016 ad inserire il corrispettivo in esame nella Scheda di confrontabilità della spesa, all'interno del riquadro "Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)" (colonna A – Offerta);
- iii. con riferimento ai clienti domestici di energia elettrica e gas, acquisiti tramite contratti le cui offerte erano state pubblicate sul *TrovaOfferte*, in relazione alla violazione di cui agli articoli 8 e 11 del Regolamento *TrovaOfferte*, la condotta si è protratta dal gennaio 2014 fino al 13 giugno 2016. Le offerte pubblicate nel mese di giugno 2016 sono risultate conformi alle citate disposizioni. Inoltre, la società ha affermato nelle memorie (acquisite con prot. Autorità 5264 e 29899) di avere provveduto alla restituzione degli importi addebitati a tali clienti, fornendone prova con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà allegata alla memoria 22 ottobre 2018 (acquisita con prot. Autorità 29899).
101. Con riferimento al criterio dell'opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, non risultano circostanze rilevanti, anche tenendo conto che la chiarezza delle disposizioni oggetto di violazione rende doverosa e perfino tardiva la modifica delle condizioni generali di contratto operata dalla società per ottemperarvi.
102. Quanto al criterio della personalità dell'agente, si rileva che la società è stata sanzionata, con deliberazioni VIS 1/11 e 453/2013/S/efr per violazioni in materia di obbligo di acquisto di certificati verdi.
103. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che dal bilancio depositato dalla società relativo all'anno 2015 risulta che la stessa ha conseguito un fatturato pari a euro 1.033.184.347.
104. Gli elementi sopra evidenziati consentono pertanto di determinare la sanzione nella misura di euro 655.000,00 (seicentocinquantacinquemila/00)

## DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Green Network S.p.a., degli obblighi di cui in motivazione;
2. di irrogare, a Green Network S.p.a., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 655.000,00 (seicentocinquantacinquemila/00);
3. di ordinare a Green Network S.p.a., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera d), della legge 481/95:
  - (i) di individuare, entro 90 (novanta) giorni dalla notifica del presente provvedimento, i clienti di energia elettrica e/o gas aventi diritto alla restituzione delle somme illegittimamente addebitate a titolo di corrispettivo a copertura dei "costi di gestione amministrativa", dal gennaio 2014 al giugno 2016, distinguendoli tra clienti attivi e clienti cessati e precisando, per ciascuno di questi due gruppi, il numero dei clienti morosi, avendo cura altresì di specificare per le predette tipologie di clienti (attivi, cessati e morosi) i relativi importi da restituire, utilizzando l'allegato schema di autocertificazione, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
  - (ii) di restituire, entro ulteriori 120 (centoventi) giorni, le somme, come sopra individuate, a tutti i clienti di energia elettrica e/o gas, diversi da quelli acquisiti tramite il canale *web* la cui restituzione è stata documentata dalla società, somme pari – secondo i dati contenuti nelle dichiarazioni sostitutive rese dalla stessa società sotto la propria responsabilità ed al netto dei corrispettivi addebitati ai clienti acquisiti tramite il canale *web* – a euro 13.987.495,22, fatte ulteriormente salve le eventuali compensazioni con i crediti derivanti da corrispettivi rimasti insoluti legittimamente vantati dalla società nei confronti dei clienti morosi;
  - (iii) di trasmettere all'Autorità, all'indirizzo [sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it](mailto:sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it), prova documentale dell'ottemperanza ai precedenti punti (i) e (ii) entro ulteriori 30 giorni dalla scadenza dei predetti termini;
4. di ordinare a Green Network S.p.a. di pagare la sanzione di cui al precedente punto 2, entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, utilizzando il modello "F23" (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.a. oppure direttamente al concessionario del servizio di riscossione, ai sensi del decreto legislativo 237/97;
5. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 4, per il periodo di ritardo inferiore ad 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 (codice tributo “788T”); in caso di ulteriore ritardo nell’adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all’articolo 27, comma 6, della legge 689/81 (codice tributo “789 T”);
6. di ordinare a Green Network S.p.a. di comunicare all’Autorità l’avvenuto pagamento della sanzione amministrativa di cui sopra, mediante l’invio di copia del documento attestante il versamento effettuato agli indirizzi sanzioni-decisoria.aeegsi@pec.energia.it e sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it entro 5 (cinque) giorni dalla sua effettuazione;
  7. di notificare il presente provvedimento a Green Network S.p.a. (P. iva 07451521004) mediante PEC all’indirizzo greennetworkspa@legalmail.it, nonché di pubblicarlo sul sito internet dell’Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia, sede di Milano, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

20 giugno 2019

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*