



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 ottobre 2022;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO, in particolare, l'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

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

VISTA la propria delibera n. 30026 del 15 febbraio 2022, con la quale l'Autorità ha contestato a Optima la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla citata delibera n. 29772 del 13 luglio 2021;

VISTE le delibere del 17 maggio, 5 luglio e 30 agosto 2022 con le quali, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del “*Regolamento sulle procedure istruttorie in*

*materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie”* (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per complessivi 111 (centoundici) giorni, per esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **I. PREMESSA**

1. Con provvedimento n. 30026 del 15 febbraio 2022, è stato avviato nei confronti di Optima Italia S.p.A. (di seguito anche “Optima” o la società o il professionista) il procedimento IP353 volto a verificare l’inottemperanza del professionista alla delibera dell’Autorità n. 29772 del 13 luglio 2021, con la quale sono stati accettati e resi obbligatori gli impegni presentati nell’ambito del procedimento istruttorio PS11854 avviato in data 20 ottobre 2020, teso ad accertare l’esistenza di presunte pratiche commerciali scorrette in violazione degli artt. 20, 21 e 22, nonché degli artt. 24, 25 e 62 del Codice del Consumo.

2. In particolare, l’Autorità aveva avviato il procedimento PS11854 allo scopo di accertare l’esistenza di condotte: i) di carattere ingannevole e omissivo, consistenti nella incompletezza o opacità delle informazioni, nell’ambito della documentazione contrattuale e pubblicitaria, riguardanti le condizioni economiche delle offerte proposte e le caratteristiche delle promozioni, con specifico riferimento all’omessa indicazione del termine entro il quale, in caso di recesso, il cliente perde i benefici erogati, sottoforma di bonus/sconti; ii) di carattere aggressivo, consistenti nello storno degli sconti applicati nei primi 12 mesi di fornitura (durata della promozione), ove il consumatore receda prima di 24 mesi (durata dell’offerta), in quanto equivalenti all’addebito di una penale per recesso, tale da condizionare indebitamente gli stessi a mantenere in essere il rapporto di fornitura con la società.

3. Nel corso del procedimento PS11854, la società aveva presentato impegni in data 16 novembre 2020, successivamente integrati in data 8 marzo 2021, che prevedevano il superamento delle carenze informative nella

documentazione contrattuale, negli *script* di vendita e nei messaggi pubblicitari, nonché l'attivazione di procedure di fatturazione atte a risolvere le criticità relative allo storno degli sconti in caso di recesso. Il professionista si era inoltre impegnato a ristorare i consumatori pregiudicati dalle condotte contestate.

4. In particolare, Optima aveva assunto i seguenti impegni:

#### Impegno 1

Con riferimento alle Condizioni Generali di Fornitura (“CGF”), Optima si è impegnata a modificarle in relazione a tutte le offerte presenti e future destinate a clienti domestici e microimprese, al fine di informare con maggiore puntualità il consumatore degli altri costi dovuti in ragione del contratto e non indicati nelle Condizioni Tecnico-Economiche (“CTE”), poiché ribaltati da Optima su altri operatori (distributore, gestore servizi postali, ecc.). Inoltre il professionista si è impegnato a inserire una sezione informativa riguardante tali costi sul sito aziendale, dandone idonea comunicazione al Cliente tramite apposita nota nel frontespizio della prima bolletta utile, nonché a eliminare gli altri costi amministrativi mai applicati da Optima;

#### Impegno 2

In relazione al vincolo di durata, Optima si è impegnata a modificare la modulistica contrattuale, con particolare riferimento alla clausola relativa al vincolo di permanenza in fornitura di 12/24 mesi e alla relativa informativa sulle conseguenze in caso di recesso anticipato. In particolare, il professionista si è impegnato a mantenere pubblicati, in una specifica sezione del sito, i regolamenti sulle promozioni vigenti, nonché ad allegarli alla modulistica di adesione in fase di stipula del contratto;

#### Impegno 3

Con riferimento alle comunicazioni commerciali, Optima si è impegnata ad aggiornarle dando maggior risalto alle condizioni limitative delle offerte, con specifica attenzione a quelle relative al vincolo di durata contrattuale e alle conseguenze in caso di recesso anticipato. In particolare, nel caso delle offerte a consumo, il professionista si è impegnato a presentare ogni componente di costo del prezzo relativo alla *commodity* con la stessa evidenza grafica, ivi incluso il contributo di commercializzazione e qualsivoglia altro contributo applicato discrezionalmente dalla Società<sup>1</sup>;

#### Impegno 4

---

<sup>1</sup> Il Professionista si era impegnato, in particolare, ad adeguare il sito aziendale e/o il materiale promozionale e pubblicitario entro 30 o 60 giorni dall'accettazione degli impegni da parte dell'Autorità, secondo i diversi tempi tecnici di lavorazione e sulla base del modello proposto ad esempio.

Per quanto concerne le condizioni di recesso, Optima si è impegnata al recupero degli sconti in caso di recesso anticipato nel seguente modo: qualora la cessazione si verifichi entro i 12 mesi dall'attivazione, Optima recupererà soltanto gli sconti maturati fino a quel momento; mentre qualora la cessazione avvenga dal 13° mese in poi, Optima recupererà solo gli eventuali sconti maturati durante la seconda annualità;

#### Impegno 5

Con riferimento all'impegno restitutorio, Optima si è impegnata a garantire il ristoro economico dei clienti che, attivati a partire dal 1° gennaio 2018, possano essersi trovati a restituire sconti maturati in virtù di promozioni relative ai primi 12 mesi di fornitura in conseguenza di recesso dal contratto comunicato tra il 13° ed il 24° mese di fornitura pur avendo un vincolo contrattuale di 24 mesi.

5. Successivamente, da quanto rappresentato dal Professionista nell'ambito della relazione di ottemperanza agli impegni<sup>2</sup>, nonché dalle informazioni acquisite d'ufficio<sup>3</sup>, sono emersi diversi elementi che hanno rivelato le inadeguate modalità di attuazione degli impegni da parte del Professionista, sia per quanto concerne l'informativa resa nell'ambito della documentazione contrattuale e promozionale circa le condizioni previste in caso di recesso anticipato, sia con riguardo alla mancanza di trasparenza nella rappresentazione dei costi di fornitura di energia elettrica e gas nel materiale pubblicitario, nonché con riferimento alla procedura di ristoro dei clienti che avevano subito indebitamente lo storno degli sconti riconosciuti dalla Società nel corso della fornitura.

6. In ragione di quanto sopra, sulla base della complessiva documentazione acquisita agli atti, l'Autorità, con provvedimento n. 30026, del 15 febbraio 2022, ha deliberato di contestare a Optima la violazione di cui all'art. 27, comma 12 del Codice del Consumo per non avere ottemperato al dispositivo della propria delibera n. 29772 del 13 luglio 2021 e ha disposto l'avvio del procedimento IP353 per l'eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dalla predetta norma.

---

<sup>2</sup> Relazione di ottemperanza pervenuta il 4 ottobre 2021 (prot. n. 75750), integrata in data 23 novembre 2021 (prot. n. 87917).

<sup>3</sup> Cfr. pagine *internet* contenenti gli annunci e i regolamenti delle offerte commercializzate da Optima tra la fine del 2021 e l'inizio del 2022, acquisite agli atti del fascicolo (acquisizione di documentazione del 20 gennaio 2022 dalla pagina del sito di Optima <https://preventivi.promozioneperte.net/optima-rfn/>; acquisizione di documentazione del 4 febbraio 2022 dalla pagina del sito di Optima <https://www.optimaitalia.com/privati.html>).

## II. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

### 1) *Le evidenze acquisite*

7. Di seguito si rappresentano gli elementi che, complessivamente considerati, rivelano la mancata attuazione degli impegni (ad eccezione dell'Impegno 1 adeguatamente attuato) da parte del Professionista.

*Modifica della modulistica contrattuale - CTE, CGF e regolamenti - (Impegno 2)*

8. Per quanto concerne l'impegno riguardante la modifica della modulistica contrattuale (Condizioni Generali di Fornitura (CGF), Condizioni Tecnico-Economiche (CTE), e Regolamenti promozionali), sulla base delle evidenze raccolte, è emerso che il Professionista, aveva solo parzialmente apportato le modifiche proposte, riguardanti l'informativa inerente al periodo di applicabilità degli sconti e le conseguenze previste in caso di recesso anticipato.

9. In particolare, all'articolo 3 delle Condizioni Generali di Fornitura (concernente "*Durata del contratto, recesso e rinnovo*") vigenti dal settembre 2021 erano stati inseriti i seguenti commi: "*3.2 Salvo diversa pattuizione, la durata dell'offerta economica è di 12 mesi decorrente dalla data di attivazione del servizio. Nel caso in cui la risoluzione del contratto intervenga prima dei 12 mesi gli eventuali sconti applicati non saranno riconosciuti e verranno recuperati (se previsto dal regolamento della relativa promozione). Qualora la cessazione del contratto intervenga dal 13° mese in poi, saranno recuperati esclusivamente gli sconti maturati nella seconda annualità contrattuale (se previsto dal Regolamento della relativa promozione).*"

10. Allo stesso tempo, le CTE relative alla promozione dell'offerta *Optima Super Casa Smart*, prevedevano che: "*Optima Super Casa Smart ha vincolo contrattuale di 24 mesi. 1.2 In caso di recesso dal singolo servizio attivato ("recesso contrattuale parziale"), gli sconti applicati saranno automaticamente ricalcolati, come descritto nella sezione "Dettaglio degli sconti", in quanto l'offerta Optima Super Casa Smart segue una logica di scontistica crescente/decrescente in base al numero di servizi rispettivamente attivati/disattivati, mentre gli sconti applicati in virtù delle promozioni attive non verranno riconosciuti e saranno recuperati in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente. 1.3 In caso di recesso anticipato da tutti i*

servizi (“recesso contrattuale integrale”), tutti gli sconti applicati non verranno riconosciuti e saranno recuperati in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente e dai regolamenti promozionali. Qualora la cessazione del contratto intervenga dal 13° mese in poi, saranno recuperati esclusivamente gli sconti maturati nella seconda annualità contrattuale.”

11. Tuttavia i Regolamenti promozionali, diffusi sul sito societario del professionista, cui le CTE espressamente rinviavano, mantenevano - fino al febbraio 2022 - l’originaria formulazione, già oggetto di contestazione nell’avvio del procedimento PS11854, secondo la quale “l’offerta è subordinata a vincolo contrattuale di 24 mesi, pertanto, in caso di risoluzione anticipata dal contratto, per qualsivoglia motivo, gli sconti applicati non saranno riconosciuti e verranno recuperati”<sup>4</sup> come risulta dalla seguente immagine (Fig.1).

**Figura 1 – Regolamento Promozione Canone RAI**



**Regolamento Promozione  
Canone RAI**

Con la “Promozione Canone RAI”, riservata ai nuovi clienti domestici che aderiscono all’offerta “Optima Super Casa Smart”, Optima riconosce:

- in caso di attivazione del servizio Luce uno sconto in bolletta pari al 50% del valore della rata mensile del Canone di abbonamento RAI fatturata al Cliente;
- in caso di attivazione anche del servizio Gas uno sconto in bolletta pari al 100% del valore della rata mensile del Canone di abbonamento RAI fatturata al Cliente.

Lo sconto descritto verrà applicato a decorrere dal mese di attivazione dei singoli servizi Luce e Gas.

La Promozione Canone RAI è cumulabile con altre promozioni in corso.

La Promozione Canone RAI è valida per tutta la durata dell’offerta commerciale, salvo recesso.

L’offerta “Optima Super Casa Smart” è subordinata a vincolo contrattuale di 24 mesi, pertanto, in caso di risoluzione anticipata dal contratto, per qualsivoglia motivo, gli sconti applicati non saranno riconosciuti e verranno recuperati.

12. Peraltro, nelle comunicazioni commerciali, la clientela veniva esplicitamente invitata alla lettura di tali Regolamenti, scaricabili dal sito societario (“per maggiori info ed eventuali aggiornamenti vai su [optimaitalia.com](http://optimaitalia.com)”) al fine di conoscere i dettagli e le condizioni delle offerte pubblicizzate<sup>5</sup>.

13. Le previsioni riguardanti il periodo di applicabilità degli sconti e le conseguenze previste in caso di recesso anticipato risultavano dunque

---

<sup>4</sup> Cfr. Verbale di acquisizione delle pagine del sito [optimaitalia.com](http://optimaitalia.com) del 4 febbraio 2022.

<sup>5</sup> Nello specifico, si tratta dei regolamenti: “Promozione Canone RAI”, “Fattura elettronica” e “Start&Go New”.

incoerenti nell'ambito della documentazione contrattuale (CGF, CTE e Regolamenti), nella misura in cui le previsioni delle Condizioni Generali di Fornitura, allegate ai contratti sottoscritti fino al febbraio 2022, previsioni non trovavano corrispondenza nelle Condizioni Tecnico-Economiche che, a loro volta, risultavano ambigue e fuorvianti, in quanto prevedevano gli sconti applicato sarebbero stati recuperati, sulla base di quanto previsto da una non meglio precisata “*normativa vigente*” e dai Regolamenti promozionali pubblicati sul sito, i quali, come evidenziato, non erano stati modificati in conformità all'impegno assunto.

*Modifica delle comunicazioni commerciali, con riferimento alle condizioni limitative delle offerte e alla presentazione di ogni componente del prezzo della materia energia con la stessa evidenza grafica (Impegno 3)*

**14.** Con riferimento all'impegno concernente la modifica delle comunicazioni commerciali, volte a precisare le condizioni limitative delle offerte, con specifico riguardo alle conseguenze previste in caso di recesso anticipato, e a presentare tutte le voci di costo riconducibili alla fornitura di energia con la stessa evidenza grafica, è emerso che i messaggi pubblicitari diffusi sin dal luglio 2021 sui diversi canali utilizzati dal Professionista non rispondevano ai criteri di trasparenza e completezza indicati nel citato provvedimento di accoglimento degli impegni, secondo quanto è risultato dalle verifiche compiute d'ufficio sul sito della Società, nonché dalle informazioni fornite dal professionista.

**15.** In particolare, si evidenzia che, con riguardo a tutte le offerte commerciali presenti e future, Optima avrebbe dovuto “*presentare per le offerte a consumo ogni componente di costo con la stessa evidenza grafica, ivi incluso il contributo di commercializzazione e qualsivoglia altro contributo applicato a discrezione della Società*”<sup>6</sup>.

**16.** Tuttavia, come si evince dal messaggio pubblicitario riportato nella seguente Figura 2, a partire dal luglio 2021, con la fine della commercializzazione dell'offerta *Optima Start* e il lancio delle nuove offerte *Optima Super Casa* e *Optima Super Casa Smart*, nella locandina pubblicitaria venivano indicati solo gli sconti proposti (“*il 20% sulla materia prima luce e gas*”), senza riportare, neanche in nota, i corrispondenti prezzi di riferimento della materia prima luce e gas, né tantomeno il corrispettivo di commercializzazione.

---

<sup>6</sup> Cfr. Allegato al provvedimento di accoglimento degli impegni, cit..

Figura 2 – Locandina del canale dealer-consumer

17. Analogamente, nel caso delle campagne pubblicitarie lanciate per il Natale 2021 (Figure 3 e 4) non erano indicati né i prezzi della materia prima, né gli oneri di commercializzazione.

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

18. I messaggi pubblicitari diffusi nella campagna del 2021, indicavano, infatti, il prezzo della materia energia e del corrispettivo di commercializzazione soltanto nella nota a fondo pagina, in assenza di chiara



evidenza grafica<sup>7</sup> (Figura 5 e 6).

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



19. Le medesime osservazioni valgono per gli altri messaggi pubblicitari relativi all'offerta *Optima Super Casa Smart* diffusi nel novembre 2021, nei quali il prezzo della materia energia e del corrispettivo di commercializzazione e vendita erano riportati soltanto in nota e con caratteri molto meno evidenti del resto del messaggio, diversamente dagli esempi prospettati da Optima nell'ambito degli impegni assunti nei confronti dell'Autorità (Figura 7).

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

Figura 7 – Messaggio pubblicitario del novembre 2021



A woman with long dark hair, wearing a white top and a pinkish-brown cardigan, is smiling and pointing her right index finger upwards. The background is a solid yellow color. The text "SEI UN UTENTE DEL MERCATO TUTELATO?" is written in pink, bold, uppercase letters in the upper right. Below it, a pink banner contains the text "LA MATERIA PRIMA LUCE PER kW/h CON NOI COSTA MENO DI QUANTO PAGHI ORA" in white, bold, uppercase letters. At the bottom right, a light blue rounded rectangle contains the text "E hai amazon prime per un anno!" in black, lowercase letters, with the Amazon Prime logo.

*Super Casa Smart ha vincolo contrattuale di 12 mesi. In caso di recesso anticipato gli sconti non saranno riconosciuti e verranno recuperati. Il costo scontato della materia prima per Luce è di 0,1422 € per kW/h, oltre 126 € /anno per il contributo di commercializzazione, per il Gas 0,74 € per Smc, oltre 138 € /anno per il contributo di commercializzazione. Il servizio Amazon Prime è compreso nell'offerta per un anno, ha un valore di 3 €/mese pari a 36 €/anno e può essere disattivato in qualsiasi momento. Per maggiori info ed eventuali aggiornamenti vai su [optimaitalia.com](http://optimaitalia.com)*

20. Anche nella campagna pubblicitaria avviata nel gennaio 2022 Optima enfatizzava lo sconto sulla materia prima e sul costo di attivazione, senza tuttavia menzionare il prezzo di luce e gas, né tantomeno l'esistenza del corrispettivo mensile di commercializzazione (relativo a entrambe le forniture di elettricità e gas, Figure 8 e 9).

Figure 8 e 9 - Esempi di messaggi pubblicitari diffusi nel gennaio 2022



#### *Modifica delle condizioni di recesso contrattuale (Impegno 4)*

**21.** Con riferimento alla modifica delle previsioni contrattuali inerenti alle condizioni di recesso, Optima aveva assunto l'impegno di modificare le condizioni di recesso anticipato al fine recuperare esclusivamente gli sconti applicati nel corso dell'anno di fornitura. Il Professionista aveva dichiarato, nella citata relazione di ottemperanza, di aver adeguato i propri sistemi di fatturazione, al fine di evitare il recupero degli sconti praticati anche in caso di recesso del cliente effettuato a partire dai mesi successivi al primo anno di permanenza in fornitura (ovvero dal 13° mese), in tutti i casi in cui la durata delle offerte era superiore all'anno e gli sconti erano invece previsti solo per i primi 12 mesi di fornitura.

**22.** Tuttavia, secondo quanto emerso dagli elementi acquisiti in atti<sup>8</sup>, ancora nel novembre 2021, ovvero oltre 3 mesi dopo l'accoglimento degli impegni da parte dell'Autorità, la Società non aveva ancora cessato di stornare in fattura gli sconti precedentemente riconosciuti.

#### *Ristori a favore dei clienti ai quali erano stati stornati gli sconti applicati a seguito del recesso anticipato anche dopo il primo anno di fornitura (Impegno 5)*

**23.** Per quanto concerne le procedure di ristoro – di cui all'Impegno 5 – a favore dei clienti ai quali erano stati indebitamente stornati in fase di recesso

<sup>8</sup> Cfr. tra le altre, la segnalazione del 17 gennaio 2022, cit..

gli sconti riconosciuti durante il primo anno di fornitura, è emerso che solo un numero esiguo di clienti avevano ottenuto i ristori prospettati. In particolare: i) Optima aveva programmato l'invio di complessive [omissis]\* comunicazioni alla clientela interessata dallo storno degli sconti (suddiviso in tre fasi – la prima il 4 ottobre 2021 – [omissis] invii; la seconda il 2 dicembre 2021 – [omissis] invii; la terza il 3 febbraio 2022 – [omissis] invii); ii) a seguito di tali comunicazioni erano pervenute per ciascuna fase rispettivamente 6, 14 e 8 risposte da parte dei clienti interessati, a fronte delle quali erano stati inviati dalla Società 28 moduli di richiesta rimborso; iii) alla data del 17 febbraio 2022 erano stati complessivamente riconosciuti [omissis], oltre alle note credito emesse a favore dei [omissis] – a riduzione del loro debito nei confronti di Optima– per complessivi [omissis], a fronte di un totale rimborsi preventivato pari a [omissis]<sup>9</sup>.

24. La procedura adottata dal Professionista per effettuare il rimborso<sup>10</sup> prevedeva l'invio di un messaggio di posta elettronica o SMS agli utenti interessati con un oggetto generico (“*Comunicazione Optima*”) e un contenuto sommario<sup>11</sup>, nonché privo di riferimenti utili per contattare il Servizio Clienti della Società (come ad esempio, un indirizzo di posta elettronica o un numero telefonico dedicato a tale tipo di richieste, ecc.). Inoltre, il modulo per la richiesta del rimborso non era allegato alla comunicazione inviata ai clienti, costringendo, pertanto, i consumatori interessati ad attivarsi per ottenere tale modulo e presentare l'istanza di rimborso. La procedura, infatti, prevedeva che il cliente interessato chiamasse l'operatore di contatto per richiedere l'invio del modulo, nonché conoscere l'importo del ristoro spettante.

## **2) Le iniziative assunte da Optima dopo l'avvio del procedimento di inottemperanza**

25. Successivamente all'avvio del procedimento, Optima ha intrapreso una

---

\* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

<sup>9</sup> Cfr. relazione di ottemperanza, cit., risposta di Optima alla richiesta di chiarimenti del 23 novembre 2021, (prot. n. 87917), nota di Optima del 27 aprile 2022 (doc. n. 8 all'indice del fascicolo).

<sup>10</sup> Cfr. “*Procedura Rimborso sconti*” adottata da Optima a partire dal 30 settembre 2021, allegata alla relazione di ottemperanza citata.

<sup>11</sup> Il testo della comunicazione inviata via posta elettronica era il seguente: “*Gentile utente, Optima è da sempre al fianco dei propri Clienti. La soddisfazione del cliente per noi è un valore importante, per questo ti informiamo che hai la possibilità di richiedere, entro 6 mesi dalla presente, gli sconti recuperati in occasione del recesso anticipato dal contratto stipulato con Optima. Affrettati! Decorso il termine di 6 mesi decadrà da questo beneficio. Chiama il Servizio Clienti al Numero Verde o contattaci sui nostri canali Social per conoscere tutte le modalità per ottenere il rimborso degli sconti e ricevere assistenza.*”

serie di attività con l'obiettivo di attuare, sia pure tardivamente, gli impegni assunti ed eliminare le criticità contestate dall'Autorità, anche tramite un profondo processo di riorganizzazione aziendale<sup>12</sup>.

26. Con riferimento alla documentazione contrattuale (Condizioni Generali di Fornitura, Condizioni Tecnico-Economiche e Regolamenti), la Società ha sospeso, a partire dall'aprile 2022, le offerte aventi durata di 24 mesi ed ha inserito nella pagina di apertura del sito aziendale un avviso ai consumatori, con collegamento alla pagina di informazioni in merito alla campagna di rimborso e alle nuove politiche di recupero degli sconti promozionali in caso di recesso, a partire dal luglio 2022 (Figura 11)<sup>13</sup>.

Figura 10 – Pagina iniziale del sito di Optima dal luglio 2022

A CONSUMO  
PAGHI QUELLO CHE UTILIZZI

**SUPER CASA SMART**  
TUTTE LE UTENZE IN UN'UNICA SOLUZIONE

LUCE GAS INTERNET MOBILE TELECONSULTO MEDICO

E HAI PER UN ANNO  
**amazon prime**

**MIGLIORA LA TUA CASA  
MIGLIORA LA TUA VITA**

VUOI SAPERNE DI PIÙ?  
CHIAMA ORA senza impegno **800.913838**

OPPURE LASCIA I TUOI CONTATTI

Nome Cognome \_\_\_\_\_  
Telefono \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Dichiaro di aver letto l'informative sulla privacy  
 Assenso al trattamento dei dati per finalità di marketing diretto e per l'invio di comunicazioni commerciali con modalità automatizzata ai sensi della normativa GDPR

**TI CHIAMIAMO NOI**

Informazioni su nuove politiche di recupero sconti e promozioni in caso di recesso ed eventuali rimborsi.

27. In particolare, è stato inserito nella pagina iniziale del sito aziendale il collegamento alla seguente informativa per la clientela<sup>14</sup>:

*“Gentile Cliente, [...] vogliamo comunicarti che abbiamo modificato in favore dei Clienti il criterio di recupero integrale degli sconti in caso di recesso anticipato che era prevista dalle condizioni dei contratti con vincolo a 24 mesi. Se il tuo contratto ha un vincolo di 24 mesi, le disposizioni contrattuali relative all'Offerta sottoscritta prevedono infatti quanto segue: ‘L’offerta è*

<sup>12</sup> Cfr. DOC14, cit..

<sup>13</sup> Cfr. DOC14 all'indice del fascicolo (Allegato 1.2), che riporta il richiamo “Informazioni su nuove politiche di recupero sconti e promozioni in caso di recesso ed eventuali rimborsi”.

<sup>14</sup> La medesima comunicazione è stata inviata via posta elettronica agli indirizzi dei clienti disponibili, nonché inserita nell'area riservata dei clienti registrati (cfr. DOC17 dell'indice del fascicolo).

*subordinata a vincolo contrattuale di 24 mesi, pertanto, in caso di risoluzione anticipata dal contratto, per qualsivoglia motivo, gli sconti applicati non saranno riconosciuti e verranno recuperati'. Abbiamo riformulato il testo sostituendolo con il seguente: 'L'offerta prevede un vincolo contrattuale di 24 mesi, pertanto, in caso di recesso anticipato dal contratto per qualsivoglia motivo, lo sconto applicato non sarà riconosciuto e verrà recuperato. Qualora il recesso intervenga dal 13° mese, saranno recuperati esclusivamente gli sconti applicati dal 13° mese in poi'. Pertanto in caso di recesso dal contratto dal tredicesimo mese in poi, il calcolo degli sconti da restituire ad Optima si riferirà sempre esclusivamente all'anno contrattuale in corso mentre, per gli anni contrattuali precedenti, non si procederà ad alcun recupero degli sconti di cui hai beneficiato. In questo modo Optima per te potrà essere sempre una scelta e mai un vincolo. Se hai già ricevuto l'addebito relativo al recupero degli sconti in occasione del recesso anticipato dal contratto stipulato con Optima precedentemente alla modifica della clausola contrattuale sopraindicata, abbiamo predisposto lo storno dell'importo addebitato. Per ricevere il rimborso o per qualunque dettaglio e chiarimento chiama il Servizio Clienti Optima oppure scrivi a servizioclienti@optimaitalia.com".*

**28.** Infine, sono stati aggiornati, a partire dall'aprile 2022, tutti i Regolamenti pubblicati sul sito societario –inclusi quelli relativi a offerte non più vigenti– quali ad esempio i regolamenti “Canone Rai”, “Fattura Elettronica” e “Start&Go New”, precisando la logica di recupero sconti: “La “Promozione Canone RAI” è sottoscrivibile fino al 14/02/2021, ed è cumulabile con altre promozioni in corso. La ‘Promozione Canone RAI’ è valida per tutta la durata dell’offerta commerciale, salvo recesso. L’offerta prevede un vincolo contrattuale di 24 mesi, pertanto, in caso di recesso anticipato dal contratto per qualsivoglia motivo, lo sconto applicato non sarà riconosciuto e verrà recuperato. Qualora il recesso intervenga dal 13° mese, saranno recuperati esclusivamente gli sconti applicati dal 13° mese in poi.”<sup>15</sup>. Optima ha quindi confermato la modifica, sui sistemi operativi, delle logiche di applicazione del recupero sconti per tutte le promozioni di durata a 24 mesi a partire dall'ottobre 2021, con l'esplicita inibizione del recupero dello sconto riconosciuto al cliente nel primo anno contrattuale in caso di recesso nel secondo anno contrattuale<sup>16</sup>.

**29.** Per quanto concerne le comunicazioni commerciali (di cui all'Impegno 3),

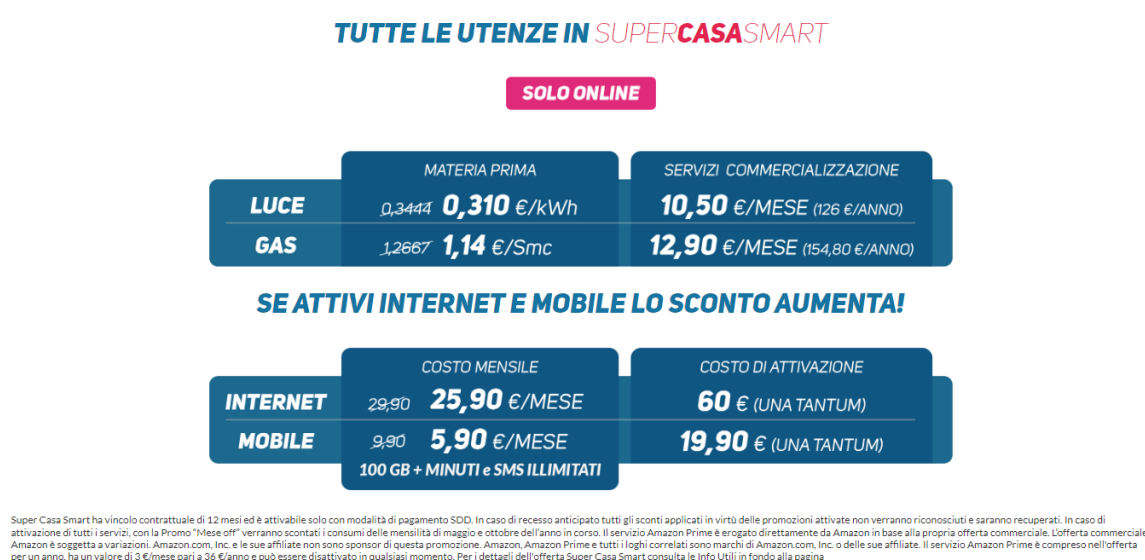
---

<sup>15</sup> Cfr. DOC14 all'indice del fascicolo (Allegato 1.7.1, 1.7.2, 1.7.3); ad esempio, nel regolamento “Canone Rai”.

<sup>16</sup> Cfr. DOC8 all'indice del fascicolo (Tabella in Allegato A).

a partire dall'aprile 2022, in conseguenza della sospensione dal mercato di gran parte delle offerte (quali, ad esempio, *Optima Super Casa*), anche in considerazione della situazione di volatilità dei prezzi dei mercati energetici, Optima ha avviato una complessiva riorganizzazione del sito societario. In tale contesto, sono stati aggiornati i testi delle pubblicità relative all'offerta *Optima Super Casa Smart* (unica offerta da quel momento sottoscrivibile, Figura 10) con l'inserimento in primo piano delle seguenti informazioni: i) percentuale di sconto e dettaglio dei costi della materia prima (€/Kwh ed €/Smc), dei costi dei servizi di commercializzazione (€/anno ed €/mese) e degli altri costi applicati discrezionalmente da Optima. Inoltre, nel caso di offerte basate sulla "leva risparmio", è stato riportato in nota cosa concorre al valore del risparmio, oltre alle condizioni limitative dell'offerta ed il rinvio al sito [optimaitalia.com](http://optimaitalia.com) (con carattere della nota aumentato del 20%)<sup>17</sup>.

**Figura 11 – Pagina promozionale offerta *Optima Super Casa Smart* aprile 2022**



**30.** Analogamente, a partire dall'aprile 2022, Optima ha ridefinito la campagna pubblicitaria relativa alle nuove offerte -diffusa anche sugli altri canali-, con l'inserimento in primo piano delle voci di costo (costo della materia prima e dei servizi di commercializzazione) per i prodotti energetici, come si vede nella Figura 12<sup>18</sup>.

<sup>17</sup> Cfr. DOC8 all'indice del fascicolo, contenente *Nota sulle attività poste in essere da Optima*.

<sup>18</sup> Cfr. DOC17 all'indice del fascicolo (Allegato 3 Creatività).

Figura 12 – Esempio di comunicazione commerciale di Optima da aprile 2022

**OPTIMA SUPERCASA SMART**

**SOLO ONLINE**  
**SCONTO 10%** **SULLA MATERIA PRIMA**  
**LUCE & GAS**

**E HAI amazon prime PER UN ANNO!**

	MATERIA PRIMA	SERVIZI COMMERCIALIZZAZIONE
<b>LUCE</b>	0,3444 <b>0,310</b> €/KWH	<b>10,50</b> €/MESE (126 €/ANNO)
<b>GAS</b>	1,2667 <b>1,14</b> €/SMC	<b>12,90</b> €/MESE (154,80 €/ANNO)

Super Casa Smart ha vincolo contrattuale di 12 mesi ed è attivabile solo con modalità di pagamento SDD. In caso di recesso anticipato tutti gli sconti applicati in virtù delle promozioni attivate non verranno riconosciuti e saranno recuperati.  
Il servizio Amazon Prime è compreso nell'offerta per un anno, ha un valore di 3 €/mese pari a 36 €/anno e può essere disattivato in qualsiasi momento.  
Per ulteriori info vai su [optimaitalia.com](http://optimaitalia.com)

31. Con riferimento alle misure di ristoro, la Società ha avviato una nuova procedura volta ad estendere la platea dei beneficiari dei rimborsi e a migliorare l'efficacia dell'attività di ristoro dei propri clienti che hanno ricevuto richieste di recupero degli sconti, anche in assenza di una specifica richiesta da parte dei consumatori interessati.

32. In primo luogo, Optima ha esteso il perimetro dei ristori a tutti i clienti ai quali in fase di recesso erano stati impropriamente addebitati gli sconti applicati, includendo tutte le utenze interessate fino al 1° settembre 2021 (ultima data in cui Optima ha effettuato lo storno degli sconti secondo la precedente modalità)<sup>19</sup>.

33. Nello specifico, Optima ha avviato una più ampia campagna di contatto – proattiva e multicanale – con ciascun cliente, specificando “il diritto al rimborso con puntuale indicazione dell'importo allo stesso spettante”, anche

<sup>19</sup> Cfr. DOC14 all'indice del fascicolo in cui si precisa che “Tale insieme è stato individuato prendendo a riferimento tutti i clienti Optima destinatari di una richiesta di recupero degli sconti, secondo le modalità oggetto di contestazione, nel periodo da 1° gennaio 2018 al 1° settembre 2021 (ultima data di addebito del recupero sconti secondo la precedente modalità), indipendentemente dal tipo di offerta sottoscritta dal cliente”.



al fine di incentivare il cliente a fornire alla Società le necessarie informazioni sulle modalità di rimborso (i.e. bonifico bancario o assegno circolare)<sup>20</sup>.

**34.** La campagna di contatto è stata condotta a partire da aprile 2022 e nella prima fase, conclusa nel luglio 2022, risultavano inviati [omissis] messaggi di posta elettronica, [omissis] SMS, nonché contattati telefonicamente [omissis] clienti, su [omissis] clienti individuati<sup>21</sup>.

**35.** A seguito della suddetta campagna di contatto, alla data del 18 luglio 2022, erano state emesse [omissis], per complessivi circa [omissis] in favore di circa [omissis] (comprendenti sia i rimborsi sia le riduzioni di morosità). Alla stessa data, i rimborsi effettivi secondo le modalità di pagamento prescelte dal cliente, ammontavano a [omissis]. Successivamente, all’inizio di settembre 2022, l’importo complessivo sostenuto a seguito del primo ciclo era pari a [omissis], oltre alle note di credito automatiche già emesse per [omissis], per un totale di [omissis].

**36.** Al fine di completare la suddetta procedura di ristori, *“la Società ha accantonato in data 5 luglio 2022 un apposito fondo dedicato, pari a [omissis] euro, ovvero “un importo eccedente la somma complessivamente recuperata a titolo di sconto, ....., anche per tenere conto dei costi accessori connessi all’operazione”*.

**37.** Nell’ambito di tale procedura, la Società ha predisposto la suddetta *“comunicazione da trasmettere a quei clienti che abbiano un’offerta – ad oggi non più sottoscrivibile – attivata precedentemente all’apertura del procedimento PS11854 e che rechi la vecchia dicitura del recupero degli sconti, esplicitando che nessun costo verrà recuperato dal 13° mese in poi”*<sup>22</sup>. Inoltre, Optima ha previsto di allegare in fattura, per tre cicli di fatturazione, a far data da luglio 2022, la medesima comunicazione. Della suddetta campagna viene data comunicazione anche sul sito *web* di Optima (vedi Figura 11, *supra*).

**38.** Infine, per agevolare il raggiungimento del risultato prefissato, Optima ha inviato alle associazioni dei consumatori più rappresentative a livello nazionale una comunicazione scritta in cui si prefigura l’adozione di una procedura dedicata che consente alle stesse Associazioni di poter segnalare

---

<sup>20</sup> Cfr. DOC14 all’indice del fascicolo in cui si precisa *“Optima contatterà singolarmente i clienti in questione, rappresentando loro il diritto al rimborso degli sconti, indicando espressamente l’importo individualmente vantato e concordando le modalità più celeri e comode di rimborso (i.e. assegno circolare e/o bonifico bancario)”*. Tale campagna sarà suddivisa in tre cicli di contatto a cadenza bimestrale, con avvio entro il 18 luglio 2022.

<sup>21</sup> Cfr. DOC17 all’indice del fascicolo.

<sup>22</sup> Cfr. DOC14 e DOC17 all’indice del fascicolo.

direttamente la posizione dei clienti di Optima, loro associati, che abbiano diritto a un rimborso degli sconti oggetto di istruttoria, e mette a disposizione a tempo indeterminato un apposito canale (via posta elettronica) per segnalare tali posizioni, nonché, in futuro, gestire qualsiasi reclamo che possa riguardare i propri servizi e/o prodotti, indipendentemente dall'oggetto del reclamo<sup>23</sup>.

### III. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

39. Nel corso del procedimento, il Professionista ha presentato propri scritti difensivi<sup>24</sup>, ha risposto alle richieste di informazioni formulate dall'Autorità<sup>25</sup>, ha avuto accesso agli atti del fascicolo<sup>26</sup> ed è stato sentito in audizione (in data 6 luglio 2022)<sup>27</sup>.

40. Preliminarmente Optima ha sottolineato come l'avvio congiunto dei procedimenti di inottemperanza (IP353) e di accertamento delle condotte originariamente contestate (PS11854B) si porrebbe in contrasto sia con il principio del *ne bis in idem*, data la sostanziale sovrapposizione delle censure, sia con i principi di economia ed efficacia procedimentale che devono caratterizzare l'azione amministrativa.

41. In particolare, secondo Optima, occorre tener conto che il divieto del *ne bis in idem* si pone ormai “*quale garanzia di natura sostanziale – e non più (soltanto) divieto processuale – posta a presidio della proporzionalità del trattamento sanzionatorio cumulato, in modo che esso non divenga irragionevole*”. Considerato che, anche in materia di pratiche commerciali scorrette, l'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie assume una valenza sostanzialmente penale, la Parte evidenzia il rischio che l'avvio dei due procedimenti comporti per Optima “*due provvedimenti sanzionatori, le cui ammende, cumulativamente, potrebbero astrattamente raggiungere il doppio del limite edittale previsto dalla legge*”.

42. In secondo luogo, Optima ha eccepito che il procedimento riguarda anche altre proposte commerciali (oltre a quella denominata *Optima Start*), con la conseguenza che la Società “*risulta interessata da una estensione oggettiva del perimetro del Procedimento Principale senza tuttavia il rispetto delle garanzie che sono proprie del giusto procedimento*”.

---

<sup>23</sup> Cfr. DOC17 all'indice del fascicolo.

<sup>24</sup> Cfr. DOC7, DOC8 e DOC16, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>25</sup> Cfr. DOC7 e DOC8, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>26</sup> Cfr. DOC 5, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>27</sup> Cfr. DOC15, di cui all'indice del fascicolo.

43. Nel merito delle misure adottate per ottemperare agli impegni assunti, Optima ha fatto presente che il mancato adeguamento della clausola contenuta in taluni regolamenti presenti sul sito *web* della Società fino al febbraio 2022 –dovuto al mancato aggiornamento del sito stesso– non ha avuto reali effetti sui consumatori, poiché, nel periodo oggetto di analisi (ottobre 2020-febbraio 2022), le visualizzazioni della pagina “Promozioni” su cui sono presenti i regolamenti Optima, rispetto al totale delle visualizzazioni di tutte le pagine del sito, sono state solo del *[omissis]*. Peraltro, Optima ha evidenziato che, già a partire dalla fine del 2021, era stato modificato l’articolo 3.8 delle Condizioni Generali di Contratto (accluse al plico contrattuale trasmesso al consumatore), nel quale si esplicita che dopo il 13° mese saranno recuperati in caso di recesso solamente gli sconti applicati nell’anno in corso.

44. Con specifico riferimento alle clausole sulla durata contrattuale di cui all’impegno n. 2, la Società ha sottolineato che la presenza sul sito aziendale dei Regolamenti promozionali non aggiornati derivava da *“un mero errore di aggiornamento del sito web aziendale”*, che, preso atto dell’errore, *“Optima ha immediatamente provveduto ad aggiornare”*, anche attraverso la riorganizzazione delle proprie funzioni di controllo *“al fine di prevenire il ripetersi in futuro di tali equivoci”*.

45. Con riferimento ai criteri di pubblicizzazione delle offerte *Optima Super Casa* e *Optima Super Casa Smart*, la Società ha sottolineato che queste costituiscono tipologie di offerte diverse dall’offerta *Optima Start* *“in quanto aggiungono entrambe al servizio di fornitura di energia e gas anche i servizi internet, voce, mobile e assicurazione”*. Ragione per cui sussiste *“una difficoltà oggettiva nel contenere in un unico messaggio pubblicitario tutte le singole componenti delle diverse utility”*. Peraltro, l’impegno di Optima consisteva nel dare medesima evidenza grafica a ogni componente di costo *“per le offerte a consumo”*, mentre *“lo sconto non costituisce ex se una componente di costo”*.

46. Per quanto concerne l’informativa commerciale veicolata tramite i servizi di televendita (cosiddetti *script*), Optima ha precisato di aver smesso di avvalersi di tali canali di vendita già dal marzo 2020.

47. Optima ha ribadito nelle proprie memorie difensive di aver modificato le procedure di recupero degli sconti in linea con gli impegni assunti già nell’ottobre 2021 e di aver gestito i reclami pervenuti successivamente come casi sporadici di disallineamento dei sistemi, sui quali è intervenuta riconoscendo ai clienti interessati una specifica nota di credito.

48. Per quanto riguarda l’impegno di natura restitutoria (Impegno 5), Optima

ha sottolineato di aver provveduto a “*comunicare la possibilità di richiedere il rimborso degli sconti recuperati per il recesso anticipato dal contratto a tutti i clienti che nel periodo di tempo compreso tra il 1° gennaio 2018 e il 30 aprile 2020 si siano trovati a restituire sconti relativi ai primi 12 mesi dopo aver esercitato il recesso dal contratto nel secondo anno contrattuale, provvedendo altresì a rimborsare gli sconti ai richiedenti titolari del diritto*”. A fronte di tale comunicazione (veicolata tramite con 991 messaggi di posta elettronica e 9 SMS), sono state emesse note credito per complessivi euro [omissis] a favore dei [omissis] clienti morosi, a riduzione del loro debito vantato nei confronti di Optima. La circostanza che il ritorno degli utenti sui rimborsi “*sia stato poco significativo, secondo Optima, non può configurare una inottemperanza all’impegno in questione*”.

#### IV. VALUTAZIONI

**49.** Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che il Professionista non abbia correttamente dato seguito agli impegni proposti e resi obbligatori dall’Autorità con la citata delibera del luglio 2021, non avendo adeguato sistematicamente e coerentemente la documentazione contrattuale atta a rendere noto alla clientela le previsioni relative alla durata e alle conseguenze ivi previste in caso di recesso anticipato, e non avendo modificato le proprie comunicazioni pubblicitarie, al fine di rendere trasparenti le condizioni economiche delle offerte di servizi energetici, nonché le condizioni di recesso anticipato, onde evitare il recupero degli sconti applicati per un periodo superiore all’anno di permanenza in fornitura. Il Professionista non ha infine adottato efficaci procedure di ristoro della clientela che aveva subito indebitamente lo storno degli sconti maturati dopo il primo anno di fornitura.

**50.** Quanto agli argomenti difensivi addotti dal Professionista, si rappresenta preliminarmente, in merito al rischio che l’avvio congiunto dei due procedimenti IP353 e PS11854B si porrebbe in contrasto con il principio del *ne bis in idem* e possa comportare uno sfioramento del limite edittale posto alle misure sanzionatorie comminate a Optima in caso di violazioni del Codice del Consumo, che, come pure recentemente affermato dal Consiglio di Stato<sup>28</sup>,

---

<sup>28</sup> Consiglio di Stato, VI, 27 dicembre 2021, n. 8620, PS50 – *Telecom-Disservizi passaggio ad altro operatore* “*In ogni caso, va ribadito come il ne bis in idem non sarebbe in linea di principio di ostacolo all’attivazione di procedimenti complementari vertenti sullo stesso fatto, tenuto conto che, alla stregua della recente giurisprudenza costituzionale (cfr. Corte costituzionale, 24 ottobre 2019, n. 222 e 12 giugno 2020, n. 114), la mera sottoposizione dei medesimi fatti a due procedimenti sanzionatori aventi natura penale (alla stregua*

tale eventualità non sussiste, in quanto la circostanza che i medesimi fatti siano oggetto di due distinti procedimenti sanzionatori non comporta necessariamente la violazione del *ne bis in idem* considerato che: *i*) in un caso il procedimento ha ad oggetto l'accertamento delle violazioni del Codice del Consumo e nell'altro caso l'irrogazione di una sanzione a seguito della mancata attuazione degli impegni; e *ii*) il complessivo sistema sanzionatorio garantisce un onere proporzionato alla gravità delle violazioni, nonché entro il limite edittale.

**51.** Con riferimento alla possibilità che nell'avvio del procedimento di inottemperanza possa configurarsi un'estensione oggettiva del perimetro del procedimento PS11854, in assenza delle relative garanzie, si sottolinea che, sebbene nel procedimento PS11854 sia stata presa in considerazione, a mero titolo di esempio, l'offerta denominata *Optima Start*, quale offerta a consumo maggiormente commercializzata da Optima nel periodo considerato, gli impegni resi obbligatori dall'Autorità con la delibera n. 29772 del 13 luglio 2021 riguardavano tutte le offerte a consumo di elettricità e gas presenti e future, indipendentemente dall'insieme dei servizi commercializzati anche congiuntamente (quali, ad esempio, il servizio di connessione a Internet o le comunicazioni mobili), come nel caso delle offerte diffuse a partire dalla fine del 2021.

**52.** Per quanto concerne l'adempimento dei singoli impegni, sulla base delle evidenze sopra esposte, si sottolinea che il mancato adeguamento dei Regolamenti promozionali disponibili sul sito aziendale (di cui all'Impegno 2) non può essere riconducibile un mero ritardo nell'aggiornamento del sito, bensì costituisce una grave carenza informativa, laddove, come emerso, tali Regolamenti non aggiornati risultavano, oltre che presenti nel sito web aziendale, allegati alla documentazione contrattuale ancora utilizzata nel novembre 2021 per la sottoscrizione delle offerte con durata 24 mesi.

**53.** Con riferimento alle comunicazioni pubblicitarie, il mancato inserimento delle condizioni economiche di offerta dei servizi energetici sui vari canali commerciali (sito aziendale, locandine, ecc.) non è conforme all'impegno 3 assunto da Optima che prevedeva la trasparenza delle condizioni economiche di offerta di tutte le offerte a consumo, ivi comprese quelle comprendenti più servizi. In particolare, l'indicazione del solo sconto proposto, in assenza della

---

*dei criteri delineati dalla Corte EDU sin dalla sentenza 8.6.1976, Engel ed altri) non determina, sempre e necessariamente, la violazione del ne bis in idem, specie, qualora: a) le due sanzioni perseguano scopi differenti e complementari; b) il sistema normativo garantisca una coordinazione tra i due procedimenti, così da evitare eccessivi oneri per l'interessato e assicurarsi comunque che il complessivo risultato sanzionatorio non risulti sproporzionato rispetto alla gravità della violazione”.*

base di prezzo su cui si applica lo sconto stesso, non costituisce un'informazione economica completa, né adeguata a consentire alla clientela l'effettiva convenienza dell'offerta. Allo stesso tempo, l'inserimento delle condizioni economiche nella sola nota in calce al messaggio pubblicitario non rispetta il criterio di presentazione di tutte le condizioni di offerta con pari evidenza grafica, previsto negli impegni resi obbligatori nella citata delibera dell'Autorità.

**54.** Infine, le procedure di ristoro della clientela che aveva subito lo storno degli sconti al momento dell'avvio del procedimento sono risultate del tutto inefficaci a garantire l'effettivo rimborso degli sconti indebitamente stornati ai potenziali clienti interessati, come stimati dalla stessa Optima nella propria proposta di impegni (circa [omissis] clienti per complessivi circa [omissis]).

**55.** In conclusione, risulta, quindi che il comportamento posto in essere dal Professionista costituisce inottemperanza alla delibera n. 29772 del 13 luglio 2021, in quanto Optima non ha implementato gli impegni (nn. 2, 3, 4 e 5) assunti, di cui al punto 20 del citato provvedimento, in violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo.

## **V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**56.** Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

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

**58.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto che l'inottemperanza alla delibera n. 29772 del 13 luglio 2021 ha continuato ad interessare un numero significativamente elevato di consumatori e di operatori economici, ossia la generalità degli utenti dei servizi di fornitura di elettricità e gas oggetto del presente provvedimento, rispetto ai quali non sono state adottate le misure volte a migliorare la trasparenza della documentazione contrattuale e dei messaggi promozionali, nonché coloro ai quali sono stati stornati tutti gli sconti maturati in caso di recesso anticipato dopo il primo anno di fornitura.

**59.** In relazione alla dimensione economica del Professionista, risulta che Optima ha realizzato nell'anno 2021 un fatturato di circa 222 milioni di euro (con un MOL pari a circa 44 milioni di euro).

**60.** Sempre con riguardo alla gravità dell'infrazione, si tiene conto del fatto che l'inottemperanza riguarda la gran parte degli impegni assunti dal professionista (ad eccezione dell'impegno 1), resi obbligatori dall'Autorità nell'ambito del procedimento PS11854.

**61.** Per quanto concerne la durata, emerge che, a seguito delle misure intraprese dal Professionista nel corso del procedimento di inottemperanza: *a)* la mancanza di trasparenza nella documentazione contrattuale circa le modalità di recupero degli sconti in caso di recesso anticipato è perdurata almeno fino al settembre 2021, nel caso delle CGF e fino al marzo 2022, nel caso dei Regolamenti promozionali; *b)* l'informativa sulle condizioni economiche di offerta di elettricità e gas è risultata carente nelle comunicazioni commerciali almeno fino all'aprile 2022; *c)* la modifica dei sistemi di fatturazione al fine di evitare lo storno degli sconti maturati nel primo anno di fornitura in caso di recesso anticipato rispetto alla durata dell'offerta non è risultata efficace almeno fino al novembre 2021; *d)* le procedure di ristoro dei clienti che avevano subito lo storno degli sconti maturati a seguito del recesso dopo il primo anno di contratto, sono state messe a punto da Optima solo a partire dall'aprile 2022 e risultano allo stato ancora in corso.

**62.** Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad Optima Italia S.p.A. nella misura di 1.000.000 €(unmilione di euro).

**63.** Tuttavia, si deve considerare che, successivamente all'avvio del procedimento, Optima si è adoperata, dall'aprile 2022, per attuare le misure di trasparenza, nonché, dal luglio 2022, per ristorare i clienti ai quali era stato praticato lo storno degli sconti per recesso anticipato.

Tenuto conto di tali misure, si ritiene congruo applicare alla società Optima la sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 €(cinquecentomila euro).

**64.** Tutto ciò premesso e considerato;

## DELIBERA

- a) che il comportamento della società Optima Italia S.p.A., consistito nell'aver violato la delibera n. 29772 del 13 luglio 2021, costituisce inottemperanza a quest'ultima;
- b) di irrogare alla società Optima Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 €(cinquecentomila euro);
- c) che la società Optima Italia S.p.A. invii una relazione in cui informi dei risultati circa l'attuazione delle descritte procedure di ristoro della clientela (cfr. parr. 49 e 60), entro sei mesi dalla notifica del presente provvedimento, producendo la relativa documentazione a supporto.

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

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

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo. Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.



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

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*