

DELIBERA N. 3/24/CONS

**PARERE ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL
MERCATO IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI
DI SUPERMONEY S.P.A. IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI
SCORRETTE**

PS/12578

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 10 gennaio 2024;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*” (di seguito, Autorità);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*” (di seguito, Codice);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA la nota pervenuta in data 21 dicembre 2023 al prot. n. 0328608 dell’Autorità con la quale l’Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi dell’articolo 27, comma 6 del Codice, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale della società Supermoney S.p.A.(di seguito il Professionista o Supermoney) in qualità di professionista, ai sensi dell’articolo 18, lettera b, del Codice; la società tramite i siti *Internet* www.supermoney.it e <https://energia.supermonev.eu> (di seguito, Siti) svolge attività di comparazione economica di offerte commerciali relative a servizi di varia natura tra cui, in particolare, il servizio di fornitura di luce e di gas. Inoltre, il professionista svolge l’annessa attività di consulenza e assistenza;

VISTA la comunicazione del 30 maggio 2023, di avvio del procedimento istruttorio PS/12578, con la quale AGCM ha reso noto al Professionista che sulla base di informazioni acquisite d'ufficio nel corso di un'attività di monitoraggio ai fini dell'applicazione del Codice, è emerso che Supermoney, nell'ambito dell'attività di comparazione delle offerte di luce e gas prestata tramite i citati siti, adotterebbe condotte potenzialmente idonee a orientare indebitamente le scelte dei consumatori;

TENUTO CONTO che nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS/12578 AGCM ipotizza che le condotte poste in essere potrebbero integrare una violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice sotto il profilo sia della presunta ingannevolezza che della ommissività delle informazioni rese ai consumatori mediante l’utilizzo dei siti comparatori; in particolare, secondo la valutazione dell’AGCM:

a) attraverso i claims promozionali quali "Con Supermoney puoi realmente risparmiare fino a 400€all'anno" o "Con SuperMoney trovi sempre la tariffa migliore" e anche "Cosa aspetti, con SuperMoney puoi risparmiare fino a 400 €l'anno sulle bollette luce e gas!" il Professionista prospetta ai consumatori l'opportunità di realizzare significativi risparmi, senza tuttavia chiarire quali parametri siano utilizzati per il loro computo, né come effettivamente conseguirli;

b) in esito alle ricerche effettuate sui siti www.supermoney.it e <https://energia.supermonev.eu>, ai consumatori viene presentato un *ranking* delle offerte commerciali, senza chiarire quali siano i criteri utilizzati per la loro classificazione;

c) il tenore complessivo delle comunicazioni del Professionista potrebbe lasciar intendere che il servizio di comparazione sia basato su caratteristiche oggettive e verificabili, mentre il professionista opererebbe come agente o consulente per conto di imprese fornitrici di energia elettrica e gas;

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa ai comportamenti del Professionista;

RITENUTO opportuno, anche alla luce del novellato articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice, che il parere sul caso di specie sia reso all'AGCM ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del medesimo Codice, riportando le valutazioni di questa Autorità in relazione all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica;

RILEVATO che la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni e attività attuate dal Professionista tramite *Internet*;

CONSIDERATO che *Internet* è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento;

RILEVATO che, in base a quanto riportato nell'osservatorio sulle comunicazioni di questa *Autorità*, i dati sull'accesso ai siti/app dei principali operatori evidenziano un numero mensile di utenti unici^[1] che si sono collegati a *Internet* nel secondo trimestre del 2023 compreso tra 43,6 e 43,9 milioni su base mensile (tra 44,8 e 44,2 milioni nel secondo trimestre del 2022), con circa 64 ore e 46 minuti^[2] complessive trascorse, in media, da ciascun utente navigando su *Internet*; di questi, a giugno 2023, 42,6 mln hanno usato Google (42,8 milioni nello stesso mese del 2022), 38,9 mln Meta Platforms (39,1 milioni nello stesso mese del 2022), 35,4 milioni Amazon (34,8 milioni nello stesso mese del 2022). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/app di *e-commerce* varia, nel secondo trimestre del 2023, tra 37,7 e 38,0 mln (tra 36,9 e 37,3 milioni nel secondo trimestre del 2022), con una media di 2 ore e 30 minuti^[3] trascorse da ciascun utente navigando su tali siti/APP di *e-commerce*;

CONSIDERATO che, con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione utilizzato, in relazione al servizio offerto dal Professionista tramite *Internet*, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni

^[1] Numero di utenti/persone diverse che hanno visitato qualsiasi contenuto di un sito Web, una categoria, un canale o un'applicazione durante il periodo di riferimento.

^[2] Dato riferito al mese di giugno 2023.

^[3] Dato riferito al mese di giugno 2023.



lette nei Siti utilizzati dal Professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate;

RITENUTO, pertanto, che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, *Internet* sia strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità, laddove ne sia confermata la valutazione dell'AGCM sopra richiamata, sia sotto il profilo della ingannevolezza che della omissività delle informazioni rese ai consumatori mediante l'utilizzo dei siti comparatori;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

Il presente parere sarà pubblicato sul sito *web* dell'Autorità, salvo che vengano rappresentate, entro trenta giorni dal suo ricevimento, eventuali ragioni ostative alla pubblicazione.

Roma, 10 gennaio 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE

Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba