

## **PV9 - ENEL-VIOLAZIONE NORMATIVA SU GEOBLOCK**

Provvedimento n. 28349

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 settembre 2020;

SENTITO il Relatore, Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo) e, in particolare, l'articolo 27;

VISTO il "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;

VISTO il Regolamento (UE) n. 260/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro e che modifica il Regolamento (CE) N. 924/2009, con particolare riferimento all'articolo 9;

VISTO il Decreto Legislativo n. 135/2015, di attuazione dell'articolo 11 del Regolamento (UE) n. 260/2012, con particolare riferimento al comma 3 dell'articolo 3;

VISTO l'articolo 5 del Regolamento UE 2018/302, nonché l'articolo 144-bis, comma 9-bis, del Codice del Consumo;

VISTA la Comunicazione sull'interpretazione dell'articolo 103 del Decreto Legge 17 marzo 2020, n. 18, così come modificato dall'articolo 37 del Decreto Legge 8 aprile 2020, n. 23, approvata dal Collegio dell'Autorità nelle sedute del 1° e del 10 aprile 2020 e pubblicata sul sito *internet* dell'Autorità;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LA PARTE**

1. Enel Energia S.p.A. (di seguito, Enel o anche EE), società attiva nel settore dei servizi di fornitura e vendita di gas naturale ed energia elettrica nel mercato libero. La società presenta al 31 dicembre 2019<sup>1</sup> un fatturato pari a circa 14 miliardi di euro e un utile di esercizio di circa 1 miliardo di euro.

### **II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO**

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere da Enel nell'ambito della commercializzazione di servizi di erogazione di energia elettrica e gas, consistente nel non consentire alla clientela il pagamento di tali servizi tramite la domiciliazione bancaria su conti correnti accessi presso banche aventi sede in Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia e, quindi, con IBAN non caratterizzati dalla presenza di 27 caratteri e dalle iniziali nazionali "IT...".

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

#### **1) L'iter del procedimento**

3. A seguito di alcune segnalazioni di consumatori, in data 27 febbraio 2020 l'Autorità ha comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PV9, contestando la presunta violazione dell'articolo 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012, nonché dell'articolo 5 del Regolamento (UE) n. 2018/302.

4. In particolare, in tale sede veniva ipotizzata la violazione di tali disposizioni nella misura in cui risultasse accertato che Enel non accetti bonifici e addebiti diretti in conto per il pagamento dei propri servizi da conti accessi presso istituti bancari aventi sede nel territorio dell'Unione, ma non situati nel territorio nazionale, realizzandosi in tal modo una discriminazione geografica nell'uso dei suddetti strumenti di pagamento (c.d. "IBAN discrimination").

5. In data 24 giugno 2020 Enel ha depositato una breve memoria difensiva fornendo altresì le ulteriori informazioni richieste nella citata comunicazione di avvio del procedimento.

6. In data 25 giugno 2020 Enel è stata sentita in audizione.

7. In data 1° luglio 2020, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, ENEL ha presentato una proposta di impegni volti a rimuovere i profili di illiceità della condotta oggetto di contestazione.

8. In data 29 luglio 2020 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

#### **2) Le evidenze acquisite**

9. Le risultanze istruttorie hanno evidenziato che, per il pagamento dei propri servizi, la società non consente l'utilizzo di conti esteri in via automatica, permettendo il ricorso a quello strumento di pagamento, mediante l'invio del modulo

---

<sup>1</sup> [Bilancio estratto da banca dati Telemaco]

di attivazione, solo successivamente al pagamento della prima fattura. Tale passaggio, secondo il professionista, sarebbe necessario al fine di individuare e identificare il cliente e l'utenza in modo univoco.

**10.** Pertanto, nei casi di attivazione di un'offerta tramite il sito *internet*, quando il cliente inserisce un iban con codice diverso da "IT", si apre un *pop-up* che rinvia ai servizi di assistenza alla clientela i quali guidano alla compilazione del modulo per l'attivazione della domiciliazione bancaria su un conto estero. Dal mese di marzo 2020 Enel ha implementato una modifica al sistema, al fine di consentire al cliente l'attivazione immediata della domiciliazione bancaria estera (senza attendere la ricezione della prima fattura), attraverso l'indicazione sul modulo da parte dell'utente di POD/PDR e codice fiscale, ovvero di due coordinate che consentono – al pari del numero cliente – l'identificazione univoca della fornitura interessata.

### **3) Gli impegni presentati dalla Parte**

**11.** Con la citata comunicazione del 30 giugno 2020, Enel ha presentato i seguenti impegni:

#### **Implementazione funzionalità automatica per domiciliazione su conti correnti esteri**

- EE si impegna ad implementare una nuova funzionalità a carattere permanente che consentirà ai clienti, attuali e potenziali (c.d. "*prospect*"), di richiedere e attivare la domiciliazione su conti correnti di istituti bancari aventi sede presso un qualsiasi Stato membro dell'Unione (anche diversi dall'Italia) o negli altri Stati appartenenti all'AREA SEPA, attraverso una procedura automatizzata a supporto dei consulenti che gestiscono il contatto con il cliente finale. Per effetto della implementazione di tale funzionalità, i clienti interessati potranno attivare una domiciliazione SEPA secondo le stesse modalità previste oggi per la gestione delle richieste di addebiti su IBAN relativi a conti correnti di banche situate in Italia.

- La suddetta funzionalità riguarderà le generalità delle offerte proposte e verrà implementata su tutti i canali acquisitivi, ossia *web*, telefonico e canali fisici, secondo le tempistiche di seguito dettagliate:

- entro 10 giorni lavorativi decorrenti dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni, sul sito *internet*, sia i clienti attuali che i clienti *prospect* potranno richiedere la domiciliazione SEPA; inoltre, i clienti *prospect*, già al momento della sottoscrizione dell'offerta, potranno inserire l'IBAN su cui effettuare la domiciliazione in maniera automatica e analoga a quanto previsto per le domiciliazioni nazionali, mentre i vecchi clienti potranno accedere all'area riservata *MyEnel* sul sito *internet* della Società e modificare le impostazioni di pagamento nella sezione "*Servizi/Addebito Diretto*".

- Sugli altri canali (fisici e telefonico), tale funzionalità verrà implementata entro il 31 dicembre 2020. Tali tempistiche sono necessitate dal completamento di tutti gli sviluppi al sistema propedeutici all'implementazione della nuova funzionalità che impatterà su tutti i canali di contatto con il cliente finale.

**12.** La società, inoltre, ha fatto presente che durante il periodo necessario al completamento della implementazione di tali misure su questi ultimi canali acquisitivi, i clienti (attuali e potenziali) della Società che intendano attivare una qualsiasi offerta disponibile nel portafoglio della Società potranno alternativamente: (i) effettuare l'attivazione tramite sito *internet* della Società e richiedere la domiciliazione estera SEPA in maniera automatica al momento della sottoscrizione dell'offerta; (ii) effettuare l'attivazione tramite il canale fisico o telefonico e, in tal caso, la Società continuerà ad applicare il processo correntemente in uso per l'attivazione della domiciliazione SEPA, attraverso l'apposito modulo.

*I) Attività formativa in materia di domiciliazioni bancarie SEPA erogata agli operatori dei Partner della Società incaricati di gestire l'attività di contatto con i clienti finali*

**13.** La società, inoltre, si impegna ad effettuare un'apposita attività formativa nei confronti di tutti i Partner che svolgono, per conto della società, attività di contatto con la clientela finale attraverso il canale telefonico, fisico, *webchat* e documentale. In particolare, tale attività avrà lo scopo di sensibilizzare gli operatori interessati sul rispetto dei processi interni definiti dalla società in materia di domiciliazioni SEPA e si articolerà come segue:

- entro 10 giorni lavorativi dalla data di notifica del Provvedimento e fino a dicembre 2020 gli operatori verranno informati, con cadenza mensile, tramite pubblicazione di un'apposita *news*, circa l'implementazione della funzionalità della gestione automatizzata della domiciliazione SEPA sul canale *web* (*area pubblica e riservata*) e per le misure transitorie inerenti l'attivazione di detta domiciliazione sugli altri canali fisici e telefonici;

- nel mese di dicembre 2020 verrà fornita agli operatori un'apposita informativa in merito all'implementazione, a partire dal 1° gennaio 2021, della soluzione a regime anche per gli altri canali fisici e telefonici; inoltre, nel mese di gennaio 2021 verrà offerta loro una apposita attività di formazione *online*.

**14.** La società, infine, procederà ad effettuare con cadenza trimestrale dei *refresh* informativi con apposite *news*. Tali attività di *refresh* verranno effettuati dalla Società per un periodo di 1 anno decorrente dalla data di notifica del Provvedimento.

*II) Campagna comunicazionale volta a pubblicizzare la nuova funzionalità di richiesta e attivazione automatizzata e indiscriminata della domiciliazione SEPA*

**15.** EE si impegna ad effettuare una campagna comunicazionale allo scopo di informare i clienti (attuali e potenziali) in merito alle diverse possibilità che gli stessi avranno per attivare una domiciliazione SEPA per il pagamento delle proprie

bollette. Tale campagna comunicazionale verrà effettuata sia in fattura, sia attraverso il sito *internet* della Società secondo le modalità di seguito descritte.

In particolare, EE veicolerà una prima informativa con messaggio inserito in fattura – non oltre il primo ciclo di fatturazione utile, decorsi due mesi dalla data di notifica del Provvedimento di accettazione degli impegni - nonché attraverso una *news*, pubblicata (anche in lingua inglese) sul proprio sito *web*, decorsi 10 giorni lavorativi dalla data di notifica del Provvedimento e fino alla data di implementazione della soluzione a regime (anche sui canali fisici e telefonici). Decorsi due mesi dalla data di implementazione della soluzione a regime, EE effettuerà una seconda informativa ai clienti tramite messaggio inserito in fattura e sul proprio sito *web*.

**16.** Con tale informativa, EE renderà edotti i clienti dell'implementazione della nuova funzionalità che consente la domiciliazione SEPA in maniera automatica per le attivazioni sul sito *web*. Il messaggio conterrà anche l'informazione in merito alle procedure attualmente in uso in relazione alle domiciliazioni SEPA sui canali fisici e telefonico.

*III) Supporto dedicato ai clienti di EE che hanno richiesto ma non completato la domiciliazione SEPA per consentire agli stessi di finalizzare l'attivazione di tale domiciliazione*

**17.** EE si impegna a ricontattare tutti i clienti che, tra il 1° ottobre 2018 e il 2 marzo 2020, hanno richiesto alla Società di attivare la domiciliazione SEPA ma che, per ragioni imputabili al cliente ovvero ad errori posti in essere dai singoli operatori gestionali, non sono riusciti a completare tale attivazione. Tali soggetti, complessivamente pari a 1.098, ove ancora clienti della Società, saranno ricontattati allo scopo di offrire loro tutto il supporto necessario per consentirgli, laddove ancora interessati, di completare il processo di domiciliazione in AREA SEPA. Tale attività di ricontatto verrà avviata decorsi 30 giorni dalla data di notifica del Provvedimento da parte dell'Autorità e sarà effettuata attraverso canale telefonico ovvero, se non possibile tramite tale modalità, mediante una comunicazione scritta inviata per *email* o, in ultima istanza, mediante comunicazione a mezzo posta. Tale attività di ricontatto verrà effettuata dalla Società entro un periodo di due mesi decorrenti dalla suddetta data.

*IV) Rimozione della pre-impostazione del prefisso telefonico italiano +39 nel form online per l'attivazione delle offerte tramite sito internet della Società*

**18.** La Società si impegna a rimuovere, entro il 31 dicembre 2020, dal *form online* per l'attivazione delle offerte tramite sito *internet* di EE la pre-impostazione del prefisso italiano +39 nella casella dedicata all'inserimento del numero telefonico da parte del cliente. Tale misura avrà carattere permanente, si sostanzierà nell'eliminazione, nell'apposito spazio dedicato all'inserimento del prefisso telefonico, del valore preimpostato +39, consentendo al cliente di poter inserire, in modalità *self-care*, il proprio numero telefonico, comprensivo del prefisso di un qualsiasi Stato dell'Unione Europea.

*V) Potenziamento dei canali di contatto preposti alla gestione e assistenza dei clienti finali che opereranno per l'interazione in lingua diversa dall'italiano, in linea con i più elevati standard europei*

**19.** EE ha già da tempo implementato al proprio interno un sistema che permette di gestire e assistere la propria clientela anche in lingua straniera. In particolare, la Società ha già attivo un servizio di traduzione di reclami e comunicazioni scritte provenienti da clienti, sia in forma cartacea sia in forma virtuale, che permette di rispondere nella medesima lingua impiegata dall'utente. Rispetto a tale servizio, EE si impegna a rendere i clienti (attuali e potenziali) maggiormente edotti della possibilità di scrivere ed essere gestiti dalla Società in 20 diverse lingue straniere, inserendo all'interno del proprio sito *internet*, nella sezione "Contattaci", un'apposita informativa in tal senso, valevole anche per le sotto-sezioni "Scrivimi su Web", "Scrivi al responsabile" e "modulo reclamo online". Tale misura verrà implementata da EE entro il 1° gennaio 2021.

**20.** Rispetto ai canali digitali, sui canali social di *Facebook* di EE è già attivo un servizio che permette la gestione in tempo reale delle richieste e comunicazioni della clientela in lingua inglese. A tale servizio sono attualmente dedicati 29 operatori. Parimenti, tra gli operatori preposti al servizio di messaggistica con il cliente mediante *webchat* disponibile sul sito *internet*, sono altresì presenti soggetti in grado di gestire le richieste dei clienti anche in lingua inglese.

**21.** Al fine di migliorare gli *standard* di gestione e assistenza anche rispetto a clientela straniera, EE si impegna, entro il 1° gennaio 2021, ad aumentare il numero di operatori preposti al servizio di messaggistica in lingua estera con il cliente mediante *webchat*, sia nell'area pubblica del sito *internet* della Società, sia in quella riservata del cliente, e sul canale *Social Facebook*, potenziando l'assistenza prestata in lingua tedesca, mediante l'assunzione e il mantenimento di due ulteriori operatori a ciò preposti.

**22.** Inoltre, al fine di migliorare ulteriormente l'esperienza di acquisto e di assistenza *post sales* della propria clientela, entro il 30 aprile 2021, la Società si impegna a mettere a disposizione della clientela una versione tradotta in lingua inglese anche dell'area riservata del proprio sito *internet*, nonché del *form online* per l'attivazione delle offerte tramite sito *internet* di EE.

**23.** Attualmente la Società garantisce ai propri clienti l'assistenza sul proprio canale telefonico da parte di uno specifico numero di operatori anche in lingua inglese, spagnola e tedesca. Anche rispetto a tale canale, è intenzione della Società impegnarsi a potenziare tale servizio, mediante la modifica, entro il 1° gennaio 2021, del proprio albero fonico che permetta di indirizzare immediatamente agli operatori che parlano in lingua inglese le chiamate dei clienti che

necessitano di assistenza in lingua estera. Tale impegno prevede, quindi, lo sviluppo di un nuovo modello di gestione delle chiamate, che consenta di ottimizzare il traffico e ridurre i tempi di attesa del cliente per ricevere l'assistenza richiesta in lingua inglese.

#### VI) Periodo di validità degli Impegni

**24.** Gli Impegni sopra descritti saranno vincolanti per EE in caso di loro accettazione da parte di codesta Autorità, con conseguente chiusura del procedimento senza accertamento di alcuna infrazione e senza irrogazione di alcuna sanzione, ai sensi dell'articolo 27 del Codice del Consumo.

Gli Impegni saranno assunti da EE a tempo indeterminato, fatto salvo per gli impegni sub II) e III) e IV), per la cui durata si rimanda a quanto rappresentato nella relativa descrizione.

EE si riserva la facoltà di presentare all'Autorità un'istanza di riesame degli Impegni in caso di mutamento di circostanze di fatto e di diritto rilevanti, ivi inclusa l'introduzione di misure normative o regolamentari.

#### IV. VALUTAZIONI

**25.** In via preliminare, è opportuno sottolineare che l'eliminazione della discriminazione geografica nell'uso di bonifici ed addebiti diretti in euro, quale ostacolo alla piena attuazione del sistema SEPA e, più in generale, alla realizzazione del mercato unico dei pagamenti, è stata considerata un obiettivo prioritario a livello europeo<sup>2</sup>.

**26.** Al riguardo, l'articolo 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012 stabilisce, in particolare, che *"Il beneficiario che accetta un bonifico o riceve fondi mediante addebito diretto da un pagatore titolare di un conto di pagamento interno all'Unione non specifica lo Stato membro nel quale è situato tale conto di pagamento, sempre che il conto di pagamento sia raggiungibile conformemente all'articolo 3"*.

**27.** Gli impegni presentati da Enel con la citata comunicazione del 1° luglio 2020 appaiono risolutivi ai fini dell'eliminazione della violazione oggetto di contestazione, in quanto consentiranno in futuro agli utenti di procedere in maniera generalizzata all'utilizzo dell'IBAN del proprio conto corrente estero conforme agli standard UE del sistema SEPA allo stesso modo in cui attualmente vengono utilizzati gli IBAN di banche italiane. Infatti, Enel realizzerà una nuova funzionalità a carattere permanente che consentirà ai clienti di pagare il corrispettivo per i servizi offerti per il tramite di conti correnti di istituti bancari aventi sede presso un qualsiasi Stato membro dell'Unione (anche diverso dall'Italia).

**28.** Enel si è dunque impegnata - entro un termine ragionevole vista la complessità delle modifiche tecniche da realizzare sull'architettura di rete dei propri sistemi di pagamento e in generale di gestione della clientela - ad effettuare trasformazioni di sistema che consentiranno domiciliazioni su IBAN esteri sia per i nuovi (in sede di adesione alle offerte) che per i vecchi clienti (come opzione di variazione dei mezzi di pagamento) attraverso i vari canali che la società mette a disposizione della clientela, evitando lavorazioni e procedure *"ad hoc"*.

**29.** Gli impegni presentati da Enel appaiono, quindi, idonei a rimuovere i profili oggetto di contestazione, conformando la condotta della società a quanto stabilito dalla norma europea, in quanto prevedono una modifica globale e di "sistema" su tutte le procedure automatizzate di domiciliazione delle fatture. Tale modifica dell'architettura dei sistemi di pagamento consentirà, quindi, a tutti i consumatori con conti correnti presso banche estere in ambito UE di richiedere ed ottenere in maniera autonoma la domiciliazione utilizzando tali conti esteri. L'impegno di modifica dei propri sistemi proposto dalla società Enel consentirà, infatti, di gestire integralmente le richieste in maniera automatizzata e indifferenziata, senza dover far ricorso a lavorazioni specifiche. Le domiciliazioni su conti esteri saranno trattate in maniera identica rispetto alle richieste di domiciliazione degli abbonamenti su IBAN nazionali, che sarà garantita a prescindere dalla nazionalità del c/c di domiciliazione.

**30.** Inoltre, le misure proposte da Enel sono dirette anche a superare le criticità verificatesi in passato, atteso che il professionista si impegna a ricontattare quei consumatori che non erano riusciti ad attivare la domiciliazione bancaria sul conto corrente estero, i quali - qualora ancora interessati - potranno attivare tale modalità di pagamento, in conformità del sistema SEPA volto a realizzare il mercato unico dei pagamenti.

**31.** Gli impegni proposti riguardano anche il miglioramento dei canali di assistenza alla clientela con l'implementazione dei servizi di assistenza di lingua inglese già esistenti e l'introduzione di nuove funzionalità di lingua tedesca, nonché di messaggistica tramite *webchat* che permette di rispondere al cliente nella medesima lingua impiegata da quest'ultimo per formulare la richiesta.

**32.** Gli impegni prevedono, infine, una campagna informativa per rendere edotti i consumatori della possibilità di domiciliare i pagamenti su conti esteri. Essa sarà articolata su diversi canali di diffusione (sito *web* e fatture). Tale misura risulta particolarmente apprezzabile al fine di rendere edotti i consumatori sulla possibilità di utilizzare per i pagamenti dei servizi di energia elettrica e gas forniti dal professionista anche conti correnti individuati da prefissi europei diversi da "IT".

---

<sup>2</sup> [Nell'ambito della "Relazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio sull'applicazione del regolamento (UE) n. 260/2012" del 27 novembre 2017 (COM(2017) 683 final), l'eliminazione dell'IBAN discrimination viene definita come la "la priorità principale della Commissione europea per quanto riguarda l'applicazione del regolamento SEPA".]

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da Enel Energia S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di illiceità della condotta oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Enel Energia S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione.

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Enel Energia S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, *lettera a)*, del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 30 giugno 2020, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento (allegato 1);

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, *lettera a)*, del Regolamento;

c) che la società ENEL Energia S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni mediante la presentazione di una relazione supportata da riscontri documentali.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

#### **ALLEGATO 1**

##### **DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento n. PV/9 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 27 febbraio 2020 avente ad oggetto le condotte di ENEL Energia S.p.A. in materia di mancata accettazione della domiciliazione bancaria su conti correnti accesi presso Banche aventi sede in Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia, ENEL Energia S.p.A., ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del "Codice del Consumo" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

##### **I) Implementazione funzionalità automatica per domiciliazione su conti correnti esteri**

- EE si impegna ad implementare una nuova funzionalità a carattere permanente che consentirà ai clienti, sia potenziali (c.d. "prospect") che già clienti di EE, di richiedere e attivare la domiciliazione su conti correnti di istituti bancari aventi sede presso un qualsiasi Stato membro dell'Unione (anche diversi dall'Italia) o negli altri Stati appartenenti all'AREA SEPA, attraverso una procedura automatizzata a supporto dei consulenti che gestiscono il contatto con il cliente finale. Per effetto della implementazione di tale funzionalità, i clienti interessati potranno attivare una domiciliazione SEPA secondo le stesse ed identiche modalità previste oggi per la gestione delle richieste di addebiti su IBAN relativi a conti correnti di banche situate in Italia.

- La suddetta funzionalità riguarderà le generalità delle offerte proposte e verrà implementata su tutti i canali acquisitivi, ossia *web*, telefonico e canali fisici, secondo le tempistiche di seguito dettagliate:

- entro 10 giorni lavorativi decorrenti dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni, sul sito internet, sia i già clienti della Società sia i clienti *prospect* potranno richiedere la domiciliazione SEPA; i clienti *prospect*, già al momento della sottoscrizione dell'offerta, potranno inserire l'IBAN su cui effettuare la domiciliazione in maniera automatica e analoga a quanto previsto per le domiciliazioni nazionali, mentre i già clienti potranno accedere

all'area riservata *MyEnel* sul sito internet della Società e modificare le impostazioni di pagamento nella sezione "*Servizi/Addebito Diretto*".

– Sugli altri canali (fisici e telefonico), tale funzionalità verrà implementata entro il 31 dicembre 2020. Tali tempistiche sono necessitate dal completamento di tutti gli sviluppi a sistema propedeutici all'implementazione della nuova funzionalità che impatterà su tutti i canali di contatto con il cliente finale.

La società, ha fatto presente che durante il periodo intercorrente tra la data di notifica del Provvedimento e la data di completamento della implementazione di tale misura su questi ultimi canali acquisitivi, i clienti (attuali e potenziali) della Società che intendano attivare una qualsiasi offerta disponibile nel portafoglio della Società potranno alternativamente: (i) effettuare l'attivazione tramite sito internet della Società e richiedere la domiciliazione estera SEPA in maniera automatica al momento della sottoscrizione dell'offerta; (ii) effettuare l'attivazione tramite il canale fisico o telefonico, ed in tal caso, la Società continuerà ad applicare il processo correntemente in uso per l'attivazione della domiciliazione SEPA, attraverso l'apposito modulo.

### **II) Attività formativa in materia di domiciliazioni bancarie SEPA erogata agli operatori dei Partner della Società incaricati di gestire l'attività di contatto con i clienti finali**

EE si impegna ad effettuare una apposita attività formativa nei confronti di tutti i Partner che svolgono, per conto della società, attività di contatto con la clientela finale attraverso il canale telefonico, fisico, *webchat* e documentale. In particolare, tale attività avrà lo scopo di sensibilizzare gli operatori interessati sul rispetto dei processi interni definiti dalla società in materia di domiciliazioni SEPA e si articolerà come segue:

entro 10 giorni lavorativi dalla data di notifica del Provvedimento e fino a dicembre 2020 gli operatori verranno informati, con cadenza mensile, tramite pubblicazione di un'apposita *news* sulla piattaforma di *Knowledge* della Società circa l'implementazione della funzionalità della gestione automatizzata della domiciliazione SEPA sul canale *web* (*area pubblica e riservata*) e per le misure transitorie inerenti l'attivazione di detta domiciliazione sugli altri canali fisici e telefonici;

nel mese di dicembre 2020 verrà fornita agli operatori un'apposita informativa sulla suddetta piattaforma *Knowledge* in merito all'implementazione, a partire dal 1° gennaio 2021, della soluzione a regime anche per gli altri canali fisici e telefonici; inoltre, nel mese di gennaio 2021 verrà offerta loro, sempre su tale piattaforma, una apposita attività di formazione *online*

### **III) Campagna comunicazionale volta a pubblicizzare la nuova funzionalità di richiesta e attivazione automatizzata e indiscriminata della domiciliazione SEPA**

EE si impegna ad effettuare una campagna comunicazionale allo scopo di informare i clienti (attuali e potenziali) in merito alle diverse possibilità che gli stessi avranno per attivare una domiciliazione SEPA per il pagamento delle proprie bollette. Tale campagna comunicazionale verrà effettuata sia in fattura sia attraverso il sito internet della Società secondo le modalità di seguito descritte.

In particolare, EE veicherà una **prima informativa** con messaggio inserito in fattura – non oltre il primo ciclo di fatturazione utile, decorsi due mesi dalla data di notifica del Provvedimento di accettazione degli impegni - nonché attraverso una *news* pubblicata (anche in lingua inglese) sul proprio sito *web* decorsi 10 giorni lavorativi dalla data di notifica del Provvedimento e fino alla data di implementazione della soluzione a regime (anche sui canali fisici e telefonici). Decorsi due mesi dalla data di implementazione della soluzione a regime, EE effettuerà una seconda informativa ai clienti tramite messaggio inserito in fattura e sul proprio sito *web*.

Con tale informativa, EE renderà edotti i clienti dell'implementazione della nuova funzionalità che consente la domiciliazione SEPA in maniera automatica per le attivazioni sul sito *web*. Il messaggio conterrà anche l'informazione in merito alle procedure attualmente in uso in relazione alle domiciliazioni SEPA sui canali fisici e telefonico.

### **IV) Supporto dedicato ai clienti di EE che hanno richiesto ma non completato la domiciliazione SEPA per consentire agli stessi di finalizzare l'attivazione di tale domiciliazione**

EE si impegna a ricontattare tutti i clienti che, tra il 1° ottobre 2018 e il 2 marzo 2020, hanno richiesto alla Società di attivare la domiciliazione SEPA ma che, per ragioni imputabili al cliente ovvero ad errori posti in essere dai singoli operatori gestionali, non sono riusciti a completare tale attivazione. Tali soggetti, complessivamente pari a 1.098, ove ancora clienti della scrivente, saranno ricontattati allo scopo di offrire loro tutto il supporto necessario per consentirgli, laddove ancora interessati, di completare il processo di domiciliazione in Area SEPA. Tale attività di ricontatto verrà avviata decorsi 30 giorni dalla data di notifica del Provvedimento da parte dell'Autorità e sarà effettuata attraverso canale telefonico ovvero, se non possibile tramite tale modalità, mediante una comunicazione scritta inviata per email o, in ultima istanza, mediante comunicazione a mezzo posta. Tale attività di ricontatto verrà effettuata dalla Società entro un periodo di due mesi decorrenti dalla suddetta data.

### **V) Rimozione della pre-impostazione del prefisso telefonico italiano +39 nel form online per l'attivazione delle offerte tramite sito internet della Società**

La Società si impegna a rimuovere, entro il 31 dicembre 2020, dal *form online* per l'attivazione delle offerte tramite sito internet di EE la pre-impostazione del prefisso italiano +39 nella casella dedicata all'inserimento del numero telefonico da parte del cliente. Tale misura avrà carattere permanente, si sostanzierà nell'eliminazione, nell'apposito

spazio dedicato all'inserimento del prefisso telefonico, del valore preimpostato +39, consentendo al cliente in modalità *self-care* di poter inserire il proprio numero telefonico, comprensivo del prefisso di un qualsiasi Stato dell'Unione Europea.

**VI) Potenziamento dei canali di contatto preposti alla gestione e assistenza dei clienti finali che operano per l'interazione in lingua diversa dall'italiano, in linea con i più elevati standard europei**

EE ha già da tempo implementato al proprio interno un sistema che permette di gestire e assistere la propria clientela anche in lingua straniera diversa dall'italiano. In particolare, la Società ha già attivo un servizio di traduzione in lingua italiana di reclami e comunicazioni scritte provenienti da clienti sia in forma cartacea sia in forma virtuale e che permette di rispondere al cliente nella medesima lingua impiegata dallo stesso. Rispetto a tale servizio, EE si impegna a rendere i clienti (attuali e potenziali) maggiormente edotti della possibilità di scrivere ed essere gestiti dalla Società in 20 diverse lingue straniere, inserendo all'interno del proprio sito internet, nella sezione "Contattaci", un'apposita informativa in tal senso, valevole anche per le sotto-sezioni "Scrivimi su Web", "Scrivi al responsabile" e "modulo reclamo online". Tale misura verrà implementata da EE entro il 1° gennaio 2021.

Rispetto ai canali digitali, sui canali social di *Facebook* di EE è già attivo un servizio che permette la gestione in tempo reale delle richieste e comunicazioni della clientela in lingua inglese. A tale servizio sono attualmente dedicati 29 operatori. Parimenti, tra gli operatori preposti al servizio di messaggistica con il cliente mediante *webchat* disponibile sul sito internet, sono altresì presenti soggetti in grado di gestire le richieste dei clienti anche in lingua inglese.

Al fine di migliorare gli *standard* di gestione e assistenza anche rispetto a clientela straniera, EE si impegna, entro il 1° gennaio 2021, ad aumentare il numero di operatori preposti al servizio di messaggistica in lingua estera con il cliente mediante *webchat*, sia nell'area pubblica del sito internet della Società, sia in quella riservata del cliente, e sul canale *Social Facebook*, potenziando l'assistenza prestata in lingua tedesca, mediante l'assunzione e il mantenimento di due ulteriori operatori a ciò preposti.

Inoltre, fine di migliorare ulteriormente l'esperienza di acquisto e di assistenza *post sales* della propria clientela, entro il 30 aprile 2021, la Società si impegna a mettere a disposizione della clientela una versione tradotta in lingua inglese anche dell'area riservata del proprio sito internet, nonché del *form* online per l'attivazione delle offerte tramite sito internet di EE.

Attualmente la Società garantisce ai propri clienti l'assistenza sul proprio canale telefonico da parte di uno specifico numero di operatori anche in lingua inglese, spagnola e tedesca. Anche rispetto a tale canale, è intenzione della Società impegnarsi a potenziare tale servizio, mediante la modifica, entro il 1° gennaio 2021, del proprio albero fonico che permetta di indirizzare immediatamente agli operatori che parlano in lingua inglese le chiamate dei clienti che necessitano di assistenza in lingua estera. Tale impegno prevede, quindi, lo sviluppo di un nuovo modello di gestione delle chiamate, che consenta di ottimizzare il traffico e ridurre i tempi di attesa del cliente per ricevere l'assistenza richiesta in lingua inglese.

**Eventuale periodo di validità degli Impegni**

Gli Impegni saranno assunti da EE a tempo indeterminato, fatto salvo per gli impegni *sub* II) e III) e IV), per la cui durata si rimanda a quanto rappresentato nella relativa descrizione.

EE si riserva la facoltà di presentare all'Autorità un'istanza di riesame degli Impegni in caso di mutamento di circostanze di fatto e di diritto rilevanti, ivi inclusa l'introduzione di misure normative o regolamentari.