



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 luglio 2021;

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 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;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 20 novembre 2020, con la quale la società Enel Energia S.p.A. ha presentato, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 10 marzo 2021;

VISTI i propri provvedimenti del 12 gennaio 2021, 30 marzo 2021 e 18 maggio 2021, con i quali, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie nonché per la valutazione degli impegni;

VISTI gli atti del procedimento;

## I. LE PARTI

1. La società Enel Energia S.p.A. (di seguito anche “Enel Energia”) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nel settore della fornitura di servizi di energia elettrica e gas naturale. Il bilancio della società, relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, presenta ricavi per circa 13 miliardi di euro.

2. Le associazioni di consumatori CODICI e ASSOUTENTI, in qualità di intervenienti.

## II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne le modalità di rappresentazione delle condizioni economiche di fornitura dei servizi di energia elettrica e/o gas nell’ambito delle condizioni contrattuali (CTE e CGF), negli *script* di vendita e nel materiale pubblicitario<sup>1</sup>. Con specifico riferimento alle offerte per la clientela domestica e le microimprese, infatti, il professionista ometteva di indicare l’entità degli oneri di commercializzazione, senza tuttavia esplicitare l’entità degli stessi, se non mediante un generico richiamo alle delibere dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente - ARERA, che definiscono il valore dei medesimi oneri per i clienti serviti nel Mercato Tutelato.

4. In particolare, le CTE relative alle suddette offerte prevedevano che: per l’energia elettrica “*la spesa per la materia energia, comprensiva della componente energia, degli oneri di sbilanciamento, dispacciamento ed il corrispettivo di commercializzazione (PCV) - applicati secondo le modalità definite all’interno delle CGF – rappresenta circa il 52% della spesa complessiva del suddetto cliente tipo*”; per il gas “*il Cliente è tenuto anche al pagamento del corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali al dettaglio -QVD- (...).* Tali oneri sono applicati nella misura definita dall’ARERA e di volta in volta modificati e aggiornati.”<sup>2</sup>. Al contempo, le CGF prevedevano per l’energia elettrica “*un importo per le attività commerciali svolte dal Fornitore uguale al valore del PCV (prezzo*

---

<sup>1</sup> Cfr. risposta di Enel Energia alla richiesta di informazioni del 26 maggio (prot. n. 41580) e 4 giugno 2020 (prot. n. 43669).

<sup>2</sup> Cfr. CTE delle offerte denominate *Sempre con Te*, *Certa per Te Gas*, *Scegli Tu 100x100* e *Scegli Tu* (per la clientela domestica) e *Giusta per Te Impresa* e *Sempre con Te Impresa* (per le microimprese), allegate alla risposta di Enel Energia alla richiesta di informazioni, cit..

*commercializzazione vendita) previsto dalla Delibera ARERA n. 301/12 dell'ARERA e s.m.i., e periodicamente aggiornato dall'ARERA”<sup>3</sup>.*

5. Analogamente gli *script* di vendita utilizzati dal professionista nei casi di conclusione di contratti a distanza e le schede commerciali di presentazione dell'offerta si limitavano a indicare il prezzo e il peso della componente energia rispetto alla spesa totale per l'energia elettrica del cliente tipo – oppure il prezzo e il peso della componente materia prima gas rispetto alla spesa complessiva per il gas di un cliente tipo – senza specificare l'entità degli oneri di commercializzazione<sup>4</sup>.

6. Con riferimento alla previsione relativa al deposito cauzionale, le CTE relative alle suddette offerte rinviavano all'art. 10.1 delle CGF, il quale a sua volta faceva riferimento alle delibere ARERA n. 229/01 per l'energia elettrica e n. 200/99 per il gas, senza precisare l'entità dell'importo richiesto a garanzia, nel caso in cui il cliente optasse per il pagamento delle fatture mediante bollettino postale<sup>5</sup>.

7. Infine, per quanto concerne le modalità di comunicazione/rinnovo unilaterale delle condizioni economiche di fornitura, sulla base di quanto specificato nella documentazione contrattuale (CTE e CGF), il professionista si riservava di fornire al cliente un'informativa in fattura, anziché con separata comunicazione con un preavviso inferiore a 90 giorni.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

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

8. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 8 ottobre 2020 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10562. In tale sede veniva ipotizzato che la condotta di Enel Energia fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto la mancanza di un'informativa completa e trasparente inerente all'omessa indicazione dei corrispettivi dovuti, quali gli oneri commerciali, nel loro valore unitario, l'assenza di una specifica quantificazione dell'entità

---

<sup>3</sup> Cfr. rispettivamente art. 3.4 delle “CGF ML clienti residenziali” (in vigore all'1.11.2019) e art. 3.3 delle “CGF ML Business” (in vigore all'1.11.2019), allegate alla risposta di Enel Energia alla richiesta di informazioni, cit..

<sup>4</sup> Cfr. allegati alla risposta di Enel Energia alla richiesta di informazioni, cit..

<sup>5</sup> Cfr. allegati alla risposta di Enel Energia alla richiesta di informazioni, cit..

del deposito cauzionale, nonché le modalità di comunicazione unilaterale delle variazioni delle condizioni economiche applicate, che non prevedono esplicitamente una nota distinta dalle fatture, avrebbero potuto configurare una pratica commerciale scorretta, caratterizzata da profili di ingannevolezza e/o omissività, in violazione degli artt. 21 e 22, del Codice del Consumo. Tale inadeguata informativa avrebbe potuto altresì costituire una condotta non diligente, ai sensi dell'art. 20 del medesimo Codice.

**9.** Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni e relativa documentazione in ordine alle fattispecie contestate.

**10.** In data 27 ottobre e 2 novembre 2020 è stato, rispettivamente, comunicato l'accoglimento delle istanze di partecipazione delle associazioni di consumatori CODICI e Assoutenti, presentate in data 14 e 22 ottobre 2020.

**11.** In data 4 novembre 2020, Enel Energia ha presentato una memoria difensiva e risposto alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio.

**12.** In data 20 novembre 2020, Enel Energia ha formulato una proposta di impegni, volta a rimuovere i profili di criticità delle condotte oggetto di contestazione, da ultimo presentata nella versione consolidata in data 10 marzo 2021.

**13.** In data 26 novembre 2020 e 17 febbraio 2021, la società Enel Energia è stata sentita in audizione.

**14.** In data 12 gennaio, 30 marzo e 18 maggio 2021, sono state disposte le proroghe del termine di conclusione del procedimento, comunicate alle parti, rispettivamente, in data 12 gennaio, 31 marzo e 20 maggio 2021.

**15.** In data 25 marzo 2021, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

**16.** In data 5 maggio 2021 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

**17.** In data 23 giugno 2021 è pervenuto il parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

## ***2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista***

**18.** Nel corso del procedimento sono stati acquisiti i documenti contrattuali, gli *script* di vendita e il materiale pubblicitario adottati dal professionista a partire dal 2018 fino al primo semestre 2020. Inoltre, sono stati acquisiti i valori dei corrispettivi applicati discrezionalmente da Enel Energia relativi alla spesa dell'energia nel periodo considerato, con riferimento alle principali offerte commerciali proposte ai consumatori e alle microimprese.

**19.** Con nota pervenuta in data 10 marzo 2021, il professionista ha presentato la versione definitiva della proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento.

**20.** In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono:

i) l'indicazione con la stessa evidenza grafica, nella documentazione contrattuale, negli *script*, nonché nel materiale promozionale di tutte le offerte, nell'ambito nelle quali viene indicato il valore della componente energia, dell'entità degli oneri di commercializzazione: ad esempio, nelle CTE di tutte le offerte di fornitura di energia elettrica che prevedono l'applicazione della componente di commercializzazione così come definita da ARERA, verrà inserita la frase *“La spesa per la componente relativa agli oneri di commercializzazione sarà pari a xx€/POD/anno. Tale importo fa riferimento al valore definito da Arera in relazione al xx trimestre del 20xx e potrà essere oggetto di aggiornamento nella misura definita dalla stessa Arera”*; analogamente per le offerte di fornitura di gas naturale;

ii) l'inserimento nella documentazione contrattuale (CGF) e sul sito *Internet* di una tabella che esprima i valori del deposito cauzionale in funzione della potenza impegnata (energia elettrica) e dei consumi annui (gas), dovuti per tutti i clienti che decidano di non attivare la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito;

iii) l'inserimento nelle CTE e sul sito *Internet* di Enel Energia di una tabella di dettaglio che riassume in termini percentuali la spesa per la bolletta per un cliente tipo;

iv) l'erogazione di un *bonus una tantum* di 5 euro per l'adesione al servizio di addebito diretto (bancario, postale o su carta di credito) da parte di clienti domestici del mercato libero dell'energia elettrica e del gas nella clientela di Enel Energia, con conseguente restituzione del deposito cauzionale;

v) l'integrazione delle attività formative degli operatori dei canali di contatto di Enel Energia al fine di garantire un efficace supporto al cliente per la comprensione della bolletta e delle relative componenti.

21. La Società ha allegato alla proposta di impegni le bozze della documentazione contrattuale (CTE e CGF), delle FAQ per il sito *Internet*, degli *script* e del materiale pubblicitario (su stampa o in digitale), che riflettono e rispettano le misure proposte (vedi Figura 1<sup>6</sup>).

Figura 1

**OGGI CON UNO SCONTO DEL 30% SCEGLIERE È PIÙ FACILE.**

Con **SCEGLI OGGI** di Enel Energia hai il **30%** di sconto sul prezzo della **componente energia**, bloccato per i primi 24 mesi.  
Il prezzo della componente energia è pari a **6 centesimi €/kWh**  
Il prezzo del corrispettivo di commercializzazione è pari a **8 euro/mese**.

**VAI SU ENEL.IT  
O VIENI NEI NOSTRI NEGOZI**

ENERGIA RINNOVABILE  
100%  
Enel Energia

#### IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

22. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo stampa/per via televisiva/attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 7 aprile 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

---

<sup>6</sup> Cfr. in particolare le bozze relative alle promozioni in linea con gli impegni proposti sono contenute nell'allegato 4b del formulario impegni, pervenuto in data 19 marzo 2021, prot. n. 30743.

**23.** Con parere pervenuto in data 5 maggio 2021, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che *Internet* è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte a influenzarne il comportamento, e il *teleselling* è strumento particolarmente invasivo della vita privata, che sottopone il soggetto contattato, fruitore dei servizi offerti, a una sollecitazione non richiesta sia rispetto al contenuto che al momento in cui essa avviene.

**24.** Con riferimento al caso di specie, l'utilizzo di *Internet* e del *teleselling*, quali mezzi di comunicazione in relazione al servizio offerto dal professionista, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori i quali, sulla base delle informazioni ricevute tramite contatto telefonico o lette nel sito del professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle comunicazioni pubblicitarie.

## **V. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

**25.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore dell'energia, in data 7 aprile 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lettera *a*), del D. Lgs. n. 21/2014.

**26.** In data 14 maggio 2021, ARERA ha chiesto una proroga di 30 giorni del termine entro il quale presentare il proprio parere.

**27.** In data 18 maggio 2021, il Collegio, ha preso atto della richiesta di trasmettere il parere relativo al procedimento in oggetto, entro la data del 23 giugno 2021.

**28.** Con parere pervenuto in data 23 giugno 2021, la suddetta Autorità ha preliminarmente rappresentato le disposizioni regolatorie di interesse generale per la valutazione degli impegni attinenti, per quanto riguarda il caso di specie, agli obblighi informativi nella fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura e ai termini e modalità di preavviso per le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali.

## ***Il Codice di condotta commerciale***

**29.** Con riguardo alla regolazione di settore interessata, l'ARERA ha estesamente richiamato le previsioni di cui “*Codice di Condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali*”<sup>7</sup>, che rappresenta una specificazione settoriale della normativa generale in tema di tutela dei consumatori, adottato con l’obiettivo generale di prevenire condotte pregiudizievoli per i clienti finali (inclusi i clienti non domestici di piccole dimensioni) nel momento in cui ricevono offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero.

Gli obblighi in capo ai venditori riguardano la fase precontrattuale e specifici aspetti della fase contrattuale, nell’ambito del rapporto che intercorre tra le parti in seguito alla stipula del contratto. Il Codice di condotta commerciale, di cui si richiamano di seguito, in estrema sintesi, le principali disposizioni, prevede che i venditori forniscano in modo trasparente, completo e non discriminatorio le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottino ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte.

### *Il testo vigente (fino al 30 giugno 2021)*

**30.** Con specifico riferimento alla fase precontrattuale il Codice di condotta commerciale dispone che, qualora siano comunicate informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio, tali informazioni debbano uniformarsi a specifici criteri, di cui all’art. 5<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Cfr. all’allegato A della deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM come modificato ed integrato dalla deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/COM (di seguito: 426/2020/R/COM), le cui previsioni entreranno in vigore a partire dal 1° luglio 2021 (ad eccezione delle innovazioni in materia di variazioni unilaterali ed evoluzioni automatiche di cui agli artt. 13 e 14 che saranno efficaci a partire dall’1° ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 97/2021/R/COM).

<sup>8</sup> Più in particolare l’art. 5 prevede che:

- i corrispettivi dovuti dai clienti per la prestazione del servizio sono indicati nel loro valore unitario al netto delle imposte, specificando che saranno gravati dalle imposte fatta salva la possibilità di indicare il prezzo comprensivo delle imposte in ragione della struttura dell’offerta, specificando in tale caso che il corrispettivo è comprensivo di imposte;
- i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica o di gas naturale sono indicati in euro per kWh o in euro per Smc; i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati in euro/punto di fornitura/anno o in euro/punto di riconsegna/anno; i corrispettivi unitari dovuti in proporzione alla potenza impegnata sono indicati in euro per kW/anno; i corrispettivi unitari dovuti per eventuali prelievi di energia reattiva sono indicati in euro per kvarh.



Il Codice di condotta commerciale regola inoltre, all'art. 6, anche i criteri di comunicazione delle informazioni relative alla spesa complessiva associata, qualora essa sia presentata ai clienti finali<sup>9</sup>.

Con specifico riferimento alla fase contrattuale, il Codice di condotta commerciale prevede, tra l'altro, che il venditore ha l'obbligo di redigere i contratti di fornitura in un linguaggio chiaro e comprensibile, con contenuti minimi obbligatori (artt. 10 e 11).

I corrispettivi fatturati ai clienti finali devono trovare specifico e adeguato riscontro all'interno delle Condizioni generali di fornitura o nelle Condizioni tecnico economiche dell'offerta e, nel caso di clienti domestici, tali voci devono essere riepilogate e correttamente inquadrare nella Scheda di confrontabilità<sup>10</sup>.

Il Codice di condotta commerciale vigente disciplina anche, all'art. 13, i termini e le modalità di preavviso per la comunicazione, in forma scritta, di eventuali variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali da parte del venditore, con un preavviso non inferiore a 3 mesi<sup>11</sup>.

*Il nuovo testo (vigente dal 1° luglio 2021)*

**31.** Il nuovo testo del Codice di condotta commerciale introduce, a partire dal 1° luglio 2021, una revisione dell'art. 5, sui criteri di comunicazione dei prezzi di fornitura, prevedendo l'obbligo per i venditori di indicare i corrispettivi dovuti dai clienti finali per la prestazione del servizio nel loro valore unitario

---

<sup>9</sup> L'art. 6 dispone che:

-la spesa deve risultare dall'applicazione su base annua di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente finale in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura, specificando l'eventuale criterio di ripartizione, anche per fasce, dei consumi annui o dei volumi di consumo annuo;

-gli sconti che rientrano nel calcolo della spesa complessiva sono quelli applicati automaticamente in virtù dell'adesione all'offerta, inclusi gli sconti percepiti dal cliente finale qualora questo non risolva il contratto prima dell'anno, maturati nel corso dei primi dodici mesi dalla data di decorrenza del contratto indipendentemente dalla sua durata;

-qualora uno o più corrispettivi siano soggetti ad indicizzazione o variazione automatica, deve essere specificato in modo chiaro, evidente e inequivocabile che l'informazione ha per oggetto un valore indicativo e soggetto a variazione;

-l'informazione deve essere associata all'indicazione della durata del contratto e della data o del periodo nel quale sono in vigore i corrispettivi unitari utilizzati per il calcolo, nonché della durata e delle eventuali condizioni limitative dell'offerta.

<sup>10</sup> La scheda di confrontabilità -che deve essere fornita al cliente finale- deve contenere sintetici riferimenti alla "stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)", agli "altri oneri", alle "modalità di indicizzazioni/variazioni", alla "descrizione dello sconto e/o del bonus", nonché agli "altri dettagli dell'offerta". Analogamente la previsione di un importo a titolo di deposito cauzionale o garanzie equivalenti deve essere espressamente prevista dal contratto anche nel suo ammontare ed esplicitata, per i clienti domestici, nella scheda di confrontabilità.

<sup>11</sup> Tale comunicazione non è dovuta esclusivamente in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico; in questo caso il cliente finale è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

al lordo delle perdite di rete, specificando inoltre che i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica o di gas naturale debbano essere indicati esclusivamente in €/kWh o €/Smc mentre i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati esclusivamente in €/POD/anno o €/PdR/anno, quelli in proporzione alla potenza impegnata esclusivamente in €/kW mentre quelli per eventuali prelievi di energia reattiva esclusivamente in €/kvarh (enfasi nel testo del parere).

Sempre all'art. 5, è precisato che i corrispettivi non possono avere la stessa denominazione dei corrispettivi unitari, componenti o elementi definiti dall'Autorità ad eccezione del caso in cui i valori dei suddetti corrispettivi siano fissati pari a quelli vigenti definiti dall'Autorità medesima.

Inoltre, dal 1° luglio 2021, il venditore assolve gli obblighi informativi preliminari alla sottoscrizione del contratto, fornendo al cliente finale, in occasione della proposta e in ogni caso prima della conclusione del contratto di fornitura, la Scheda sintetica (di cui all'Allegato 4 al nuovo testo)<sup>12</sup>.

Infine, a partire dal 1° ottobre 2021, la già prevista comunicazione in caso di variazioni unilaterali, dovrà essere integrata con la stima della spesa annua per i 12 mesi successivi alla variazione. Analogo obbligo di comunicazione viene inoltre introdotto in caso di evoluzioni automatiche delle condizioni economiche già previste nel contratto sottoscritto, cioè in caso di aumenti determinati dal venditore, dello scadere di sconti o di passaggi tra prezzo fisso e prezzo variabile.

### ***Considerazioni in relazione agli impegni proposti dal professionista***

**32.** Con specifico riferimento alle singole misure proposte da Enel Energia a titolo di impegni, ARERA ha svolto specifiche considerazioni per ogni singolo impegno, dando conto, peraltro, anche della compatibilità della proposta stessa con gli impegni già approvati e resi obbligatori da parte della predetta Autorità<sup>13</sup>.

In generale, l'ARERA ha ritenuto che gli impegni presentati da Enel Energia non risultano incompatibili con la disciplina di settore, fermo restando

---

<sup>12</sup> La Scheda sintetica, in sostituzione della Nota informativa, è un nuovo strumento che riassume tutti gli obblighi informativi, in capo al venditore, relativi all'offerta, in formato standardizzato e comprensibile per il cliente finale, da consegnare a tutti i clienti alimentati in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno.

<sup>13</sup> Cfr. deliberazione ARERA n. 105/2020/S/COM, del 1° aprile 2020, relativa alla "Approvazione della proposta di impegni presentata da Enel Energia s.p.a. e chiusura del relativo procedimento sanzionatorio e prescrittivo", con la quale è stato chiuso con impegni un procedimento sanzionatorio relativo agli oneri di postalizzazione.

l'obbligo, per la società di vendita, di rispettare le previsioni del Codice di condotta commerciale che entreranno in vigore a far data dal 1° luglio 2021<sup>14</sup>.

**33.** Più nello specifico, in relazione all'impegno di Enel Energia di indicare con pari evidenza grafica, nella documentazione contrattuale, negli *script*, nonché nel materiale promozionale delle offerte basate sul valore economico della componente energia o sullo sconto, il valore degli oneri di commercializzazione, la suddetta Autorità ritiene che la misura risulti indirizzata a una maggiore trasparenza nei confronti del cliente finale e coerente con la regolazione settoriale.

**34.** Analogamente, secondo l'ARERA, la tabella B, che riporta le diverse componenti della voce relativa alla spesa materia energia, appare finalizzata a rendere edotto il cliente dell'incidenza percentuale di ogni corrispettivo che compone tale voce (come previsto dalla regolazione), ma anche con riferimento alla somma dei corrispettivi. Pertanto, anche questo impegno appare compatibile con la regolazione.

**35.** Considerato che il Codice di condotta commerciale prevede l'obbligo di indicare nel contratto di fornitura le forme di garanzia eventualmente richieste al cliente finale ed ogni altro onere posto a carico del cliente finale in relazione alla conclusione o all'esecuzione del contratto, l'impegno di Enel Energia consistente nell'inserire nella documentazione contrattuale (CGF) e sul sito *Internet* una tabella che esprima i valori del deposito cauzionale in funzione della potenza impegnata (energia elettrica) e dei consumi annui (gas), dovuti per tutti i clienti che decidano di non attivare la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito, appare secondo ARERA una modalità di trasparenza ulteriore e compatibile con le disposizioni regolatorie.

**36.** L'impegno di Enel Energia di offrire un *bonus* per l'adesione al servizio di addebito diretto SDD, oltre a non contrastare con la regolazione, contribuisce secondo ARERA a stimolare forme più regolari di pagamento dei servizi energetici.

**37.** Infine, l'impegno di Enel Energia di integrare le attività formative degli operatori dei canali di contatto fisici al fine di garantire un efficace supporto al cliente per la comprensione della bolletta e delle relative componenti, oltre a rientrare, secondo ARERA, tra i doveri del professionista, risulta in linea con quanto richiesto alla medesima società nell'ambito del procedimento sanzionatorio conclusosi con impegni nell'aprile 2020.

---

<sup>14</sup> ARERA ha ricordato che il venditore è tenuto a rispettare tutte le disposizioni del Codice di condotta commerciale, anche con riferimento agli altri corrispettivi delle CTE non esplicitati nella formulazione dell'impegno (ad es. i corrispettivi di dispacciamento e sbilanciamento).

**38.** Al riguardo, ARERA ha precisato, da ultimo, che non si ravvisano incompatibilità con gli impegni approvati da ARERA, con deliberazione 105/2020/S/com.

## **VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

**39.** L’Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio dell’8 ottobre 2020 e, altresì, a ristorare gli effetti pregiudizievoli della pratica contestata.

**40.** In particolare, si osserva che le misure proposte da Enel Energia, in ordine alle carenze informative contestate in sede di avvio – volte ad indicare il valore degli oneri di commercializzazione e di tutti i restanti oneri applicati discrezionalmente dal venditore, sia nel materiale contrattuale, sia negli *script* di vendita, sia infine nel materiale pubblicitario – con la stessa evidenza grafica, appaiono idonee ed adeguate a sanare le omissioni informative riscontrate in sede di avvio, poiché contribuiscono a rendere più agevole per il consumatore la comprensione degli effettivi costi di fornitura, e favoriscono una scelta consapevole dell’offerta commerciale più adatta e conveniente alle esigenze del consumatore stesso; tali misure appaiono, infatti, in grado di ridurre significativamente l’asimmetria informativa che caratterizza tuttora il mercato libero dell’energia in grado di assicurare non solo condizioni di offerta chiare e pienamente comprensibili ma anche stimolare un corretto confronto competitivo necessario per lo sviluppo di un mercato pienamente concorrenziale.

**41.** Allo stesso modo, l’impegno di inserire, nelle CTE e sul sito *Internet*, una tabella di dettaglio che riassume in termini percentuali la spesa per la bolletta per un cliente tipo, appare apprezzabile e di rilevante utilità al fine di migliorare la trasparenza sui costi dell’energia.

**42.** Con riferimento all’integrazione dell’informativa circa il valore del deposito cauzionale, calcolato in funzione della potenza impegnata (energia elettrica) e dei consumi annui (gas), l’inserimento nella documentazione contrattuale (CGF) e sul sito *Internet* di una tabella, che riporti tali valori (dovuti dai clienti che non optino per la domiciliazione delle bollette), contribuisce indubbiamente a migliorare la trasparenza delle condizioni economiche di offerta dei servizi di fornitura dell’energia. A questo proposito, appare positivo l’impegno di Enel Energia volto a premiare l’adesione al

servizio di addebito diretto (bancario, postale o su carta di credito) da parte di clienti domestici del mercato libero con un *bonus una tantum* di 5 euro e con la conseguente restituzione del deposito cauzionale.

**43.** Si rileva, infine, che le misure proposte da Enel Energia risultano conformi alla regolazione di settore e che, pertanto, il regolatore ha espresso un giudizio sostanzialmente positivo delle stesse, fermo restando l'obbligo della Società di vendita di uniformarsi alle nuove disposizioni del Codice di condotta commerciale sopra sinteticamente richiamate.

**44.** Nel complesso, infatti, si ritiene che il miglioramento e l'arricchimento delle informazioni disponibili sul sito *Internet* del professionista e nelle campagne pubblicitarie, nonché la maggiore preparazione degli operatori addetti ai canali di contatto, rappresentino misure adeguate a sanare le omissioni informative riscontrate nelle offerte di Enel Energia nonché a ridurre l'indicata asimmetria informativa già dalle prossime campagne promozionali che saranno svolte dal principale operatore del settore della fornitura di servizi di energia elettrica e gas naturale, nell'attuale fase di transizione dal mercato tutelato al mercato libero.

**45.** Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Enel Energia S.p.A. nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale 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'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data

10 marzo 2021, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 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.

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'art. 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 provvedimento 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. PS10562 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 8 ottobre 2020 e avente ad oggetto le pratiche in materia di informativa resa ai consumatori sui costi e sulla convenienza delle offerte proposte da Enel Energia S.p.A., lo stesso professionista Enel Energia S.p.A., ai sensi e per gli effetti dell'art. 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:

#### **PDF Formulario**