



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 dicembre 2022;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la Parte II, Titolo III, e la Parte III, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 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, n. 25411;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS12460 del 12 dicembre 2022 volto a verificare l’esistenza di violazioni degli articoli 20, 21, 22 24 e 25 del Codice del Consumo da parte della società Eni Plenitude S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. La società Eni Plenitude S.p.A. (di seguito “Eni”, la Società o il “Professionista”) attiva nella fornitura di servizi di energia elettrica e gas sul

mercato libero, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo.

2. Le Associazioni di Consumatori: Movimento Consumatori (sezione di Molfetta), Lega Consumatori Treviso, Movimento Consumatori (sezione di Torino).

II. IL FATTO

3. Secondo informazioni acquisite d'ufficio, ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, il professionista nell'ambito dell'attività di vendita di energia elettrica e gas, promuove diverse offerte commerciali le cui condizioni economiche di fornitura, generalmente quelle a prezzo fisso, risultano avere una durata determinata (generalmente 12/24/36 mesi), salva la facoltà del professionista, di cui all'art. 11 delle Condizioni generali di Contratto, di variare unilateralmente le stesse per giustificato motivo, secondo le modalità previste dalla regolazione di settore¹.

4. Sulla base delle segnalazioni dei consumatori e delle microimprese che hanno aderito alle predette offerte commerciali², risulta che, a partire dal mese di maggio 2022, i clienti titolari di contratti a prezzo fisso, hanno ricevuto una comunicazione da parte della società Eni recante nell'oggetto la dicitura: *“Come cambia il tuo contratto n. xxx dal xxx”*.

Con tali comunicazioni Eni informava i clienti che la validità delle condizioni economiche erano in scadenza e che a partire da una certa data (e.g. 1° settembre 2023), come previsto dal contratto, sarebbero state applicate nuove condizioni economiche in sostituzione delle precedenti (enfasi aggiunta). Nella comunicazione Eni informava il cliente di quanto sarebbe aumentata la spesa annua a seguito delle nuove condizioni di fornitura e rammentava che nelle Condizioni Generali di Contratto si sarebbero potuti trovare tutti i dettagli sulle modalità di recesso³ (Fig. 1).

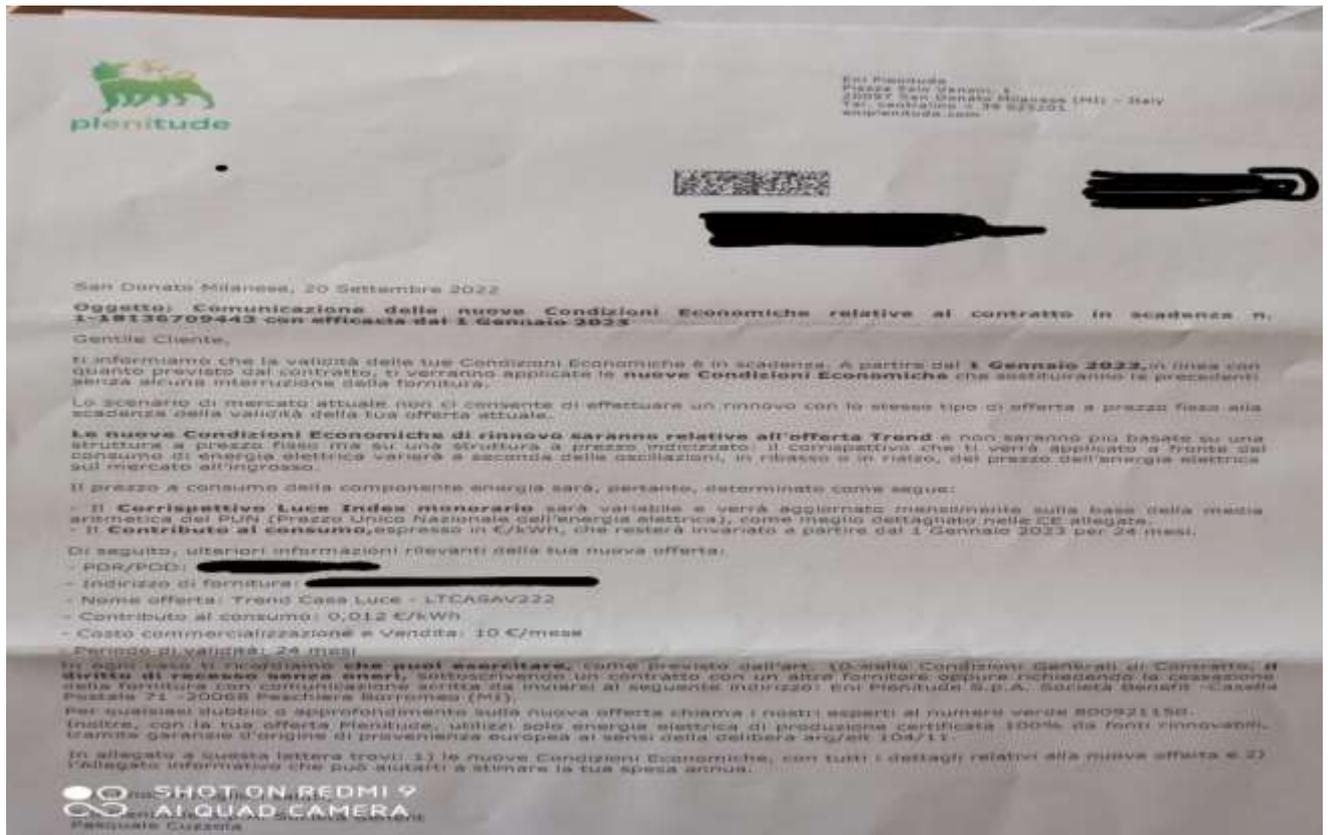
¹ Cfr. art. 13 Codice di condotta commerciale ARERA, deliberazione 27 ottobre 2020 426/2020/R/COM.

² Oltre 150 segnalazioni a partire da ottobre 2022.

³ Cfr. segnalazione del 20 ottobre 2022 prot. 79822.

economiche erano in scadenza e che a partire da una certa data (e.g. 1° gennaio 2023) secondo quanto previsto dal contratto, sarebbero state applicate nuove condizioni economiche in sostituzione delle precedenti. Nella comunicazione⁴ Eni informava il cliente di quanto sarebbe aumentata la spesa annua e rammentava che nelle condizioni generali di contratto si sarebbero potuti trovare tutti i dettagli sulle modalità di recesso⁵. (Fig. 2)

Fig. 2



7. In merito alle prime tipologie di comunicazioni (cfr. figura 1) i consumatori hanno quindi segnalato che il Professionista non rispetterebbe il divieto di modifica delle condizioni economiche così come disposto dall'art. 3 del Decreto Aiuti *bis*.

8. Sul punto la Società ha sempre replicato agli utenti che le variazioni comunicate non configurano modifiche unilaterali sospese dall'art. 3 Decreto

⁴ Cfr. segnalazione del 19 ottobre 2022 prot. 0079402.

⁵ I contratti di Eni prevedono generalmente quanto segue in merito alle c.d. modalità Modalità di rinnovo dei corrispettivi o a seconda dei casi di c.d. variazione delle condizioni economiche: “Con un anticipo di almeno novanta giorni rispetto alla scadenza del loro periodo di validità, Eni gas e luce comunicherà in forma scritta al Cliente le nuove condizioni economiche di somministrazione, nonché il relativo periodo di validità. In assenza di tale comunicazione, le presenti Condizioni Economiche, inclusi i corrispettivi e gli eventuali sconti, s'intenderanno prorogate fino a nuova comunicazione da parte di Eni gas e luce, effettuata sempre con un preavviso minimo di novanta giorni. E' fatta salva per il Cliente la facoltà di esercitare il diritto di recesso di cui all'Art. 10 delle CGC”.

Aiuti-*bis*, in quanto rappresentano una mera proposta di aggiornamento dei corrispettivi giunti a naturale scadenza contrattuale con le modalità e i tempi previsti dal contratto sottoscritto dal singolo cliente, come confermato anche nella sua risposta alla richiesta di informazioni dell’Autorità del 3 novembre 2022⁶.

9. Al riguardo, tuttavia, alcuni consumatori hanno anche denunciato che il Professionista ha ritenuto -indiscriminatamente- come in procinto di scadenza contratti (*recte*, clausole di prezzo o di “offerte”) che in realtà in scadenza non lo erano, stante anche la circostanza che la scadenza stessa risultava spesso ignota alla clientela. Si consideri, ad esempio, i seguenti casi, tra gli altri:

- un consumatore segnala di aver stipulato con Eni un contratto nell’ottobre del 2019 la cui scadenza era prevista (a seguito di rinnovo) a fine febbraio del 2023, quando invece Eni nella comunicazione inviata al cliente riteneva di potere applicare un nuovo prezzo (ovviamente maggiore del precedente) a decorrere dal 1° gennaio 2023⁷;

- un altro consumatore segnala di aver stipulato con Eni un contratto datato 30 marzo 2018 la cui scadenza sarebbe avvenuta dodici mesi dopo, successivamente sempre tacitamente rinnovato. Ciò nonostante ha ricevuto da Eni, in data 20.05.2022, una lettera con la quale la stessa Società comunicava che il contratto di fornitura di gas in questione era in scadenza il 31.8.2022 e che dal 1.09.2022, e quindi in un termine di scadenza da ritenersi incompatibile con la data originaria del contratto, le sarebbero state applicate nuove e più onerose condizioni economiche⁸;

- un consumatore segnala di aver stipulato con Eni un contratto il 18 gennaio 2013 con tariffa LLINK08 poi variato in LLINK181_RGL, che prevedeva un corrispettivo di 0,063 €/kWh per 24 mesi con la clausola secondo la quale "*con un anticipo di almeno novanta giorni rispetto alla scadenza, Eni comunicherà in forma scritta al Cliente i nuovi valori dei Corrispettivi Luce. In assenza di tale comunicazione, il valore vigente dei corrispettivi s'intenderà prorogato di sei mesi in sei mesi (nel corso dei quali rimarranno invariabili) fino a nuova comunicazione da parte di Eni*". Il consumatore fa presente, tuttavia, che Eni con comunicazione del 20 settembre 2022 indicava un nuovo prezzo di fornitura (ovviamente maggiore del precedente) a decorrere dal 1° gennaio 2023, ovvero a partire da una data incompatibile con i citati termini di scadenza, termini che erano stati oggetto di analogo variazione unilaterale nel maggio 2022⁹;

- un altro consumatore ancora segnala di avere sottoscritto, dal 1° ottobre 2019, un contratto di fornitura gas con Eni, prorogato alla naturale scadenza

⁶ Comunicazione di ENI del 3 novembre 2022 prot. 0084499. Nella propria risposta il Professionista ha infine elencato il numero dei clienti domestici e c.d. micro-business che dal 10 agosto fino al 18 ottobre hanno ricevuto questo tipo di comunicazioni.

⁷ Segnalazione del 19 ottobre 2022 prot. 0079009.

⁸ Segnalazione del 31 ottobre 2022 prot. 0083254.

⁹ Segnalazione del 31 ottobre 2022 prot. 0083293.

del 01/10/2021 per ulteriori 12 mesi. Il consumatore fa presente, tuttavia, che Eni le ha inviato una comunicazione del 20 maggio 2022 con la quale riteneva di poterle applicare a seguito di scadenza un nuovo prezzo di fornitura (ovviamente maggiore del precedente) a decorrere dal 1° settembre 2022, ovvero a partire da una data incompatibile con i citati termini di scadenza¹⁰;

- un altro consumatore segnala di avere stipulato con Eni, in data 14 ottobre 2015, un contratto per la somministrazione di energia elettrica e dal 1 ottobre 2019 un contratto di fornitura gas, prorogato alla scadenza del 01/10/2021. Lo stesso consumatore fa presente di avere ricevuto comunicazioni di rinnovo contrattuale per la fornitura di luce e gas, rispettivamente, in data 13 e 17 giugno 2019, le quali indicavano entrambe come data di inizio validità il 1° ottobre 2019 per un periodo di 24 mesi. Pertanto il consumatore stesso ritiene che le nuove scadenze contrattuali restavano fissate al 30 settembre 2021 e che in assenza di ulteriori comunicazioni, le medesime scadenze si erano, come da contratto, tacitamente prorogate di sei mesi in sei mesi e quindi al 31 marzo 2022 una prima volta e al 30 settembre 2022 una seconda volta; il consumatore segnala tuttavia che Eni gli ha inviato delle comunicazioni, datate 20 maggio 2022, con le quali gli anticipava l'applicazione di un nuovo prezzo (ovviamente maggiore del precedente), in vista della scadenza delle offerte a decorrere dal 1° settembre 2022, ovvero a partire da una data incompatibile con i citati termini di scadenza¹¹.

- ancora un altro consumatore segnala di aver attivato un contratto con Eni in data 1° marzo 2020 con validità di 24 mesi e conseguente scadenza dell'offerta al 28 febbraio 2022, data in cui la stessa si è automaticamente rinnovata (secondo il consumatore per ulteriori 24 mesi), come previsto dalle condizioni contrattuali. Il consumatore rappresenta tuttavia che Eni, in data 22 settembre 2022, gli comunicava il nuovo prezzo di fornitura (ovviamente maggiore del precedente) a decorrere dal 1° gennaio 2023, ovvero a partire da una data incompatibile con i citati termini di scadenza¹².

10. Dalle segnalazioni emerge come Eni, a fronte di questo tipo di contestazioni, abbia risposto in modo standardizzato limitandosi sempre a confermare la validità delle comunicazioni di rinnovo inviate¹³.

11. Si rileva, dunque, che le condizioni economiche delle offerte iniziali sono state rinnovate ad un prezzo significativamente più oneroso del precedente, a prescindere dalla effettiva data di scadenza del periodo di validità delle stesse.

¹⁰ Segnalazione del 2 novembre 2022 prot. 0083808.

¹¹ Segnalazione del 7 novembre 2022 prot. 0085486.

¹² Segnalazione del 17 novembre 2022 prot. 0091063.

¹³ Cfr. inter alia allegato 4 alla segnalazione del 7 novembre 2022 prot. 0085486.

III. VALUTAZIONI

12. Quanto al *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere *prima facie* sussistenti le condotte contestate al professionista, poste in essere in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in ragione dei profili di ingannevolezza e di aggressività che appaiono connotare la condotta del Professionista, consistente nel comunicare alla propria clientela, a far data dal maggio 2022, una comunicazione avente ad oggetto “*Come cambia il tuo contratto*” relativa alle nuove condizioni economiche a seguito della asserita scadenza dell’offerta e, successivamente al 10 agosto 2022, un’altra comunicazione recante nell’oggetto: “*Comunicazione delle nuove condizioni economiche relative al contratto in scadenza*”.

13. Il contenuto di tali comunicazioni inviate ai clienti risulta contraddittorio, generico e fuorviante, non riportando inoltre chiaramente la data di effettiva scadenza dell’offerta, anche a fronte di contratti risalenti nel tempo.

14. Il comportamento della società Eni appare altresì ingannevole nella misura in cui le nuove condizioni economiche, sottese all’esercizio dello *jus variandi*, che sarebbero precluse fino al 30 aprile 2023, vengono artificialmente prospettate agli utenti come conseguenza della imminente scadenza dell’offerta da questi sottoscritta, anche laddove l’offerta non era in realtà ancora scaduta e si era peraltro tacitamente rinnovata negli anni. Ciò in modo da aggirare l’inibizione relativa alle modifiche unilaterali del prezzo dell’energia elettrica e del gas introdotta dal legislatore con l’art. 3 del Decreto Aiuti-*bis*.

15. Infatti, il citato art. 3 del Decreto Aiuti-*bis* prevede espressamente che fino al 30 aprile 2023 è sospesa l’efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all’impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo.

16. Appare dunque in contrasto con tale disposizione la proposizione di una nuova offerta di energia e/o gas, a condizioni economiche peggiorative, a seguito della presunta e asserita scadenza del periodo di validità delle offerte sottoscritte dagli utenti, specie laddove già in passato, il Professionista aveva rinnovato in modo automatico le condizioni economiche ivi previste, in assenza di comunicazioni concernenti il nuovo periodo di validità delle stesse.

17. La condotta del professionista sopra descritta, volta ad applicare in questo modo delle modifiche unilaterali delle condizioni economiche nel periodo considerato, oltre a contravvenire alla norma di legge citata, appare pertanto, nel suo complesso, configurare una possibile condotta in contrasto con gli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto caratterizzata da profili di

ingannevolezza e omissività e non rispondente ai canoni di diligenza richiesti a un primario operatore del settore come Eni.

18. La condotta risulta altresì caratterizzata da particolare gravità in quanto, oltre che palesemente mirata a eludere e vanificare un intervento normativo specificamente concepito per tutelare i consumatori dal rischio di considerevoli esborsi economici a seguito del verificarsi di circostanze eccezionali, è connotata da spiccati profili di aggressività, essendo idonea ad opporre ostacoli onerosi e sproporzionati all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, alla luce della normativa e della regolazione vigente.

19. Infatti, a fronte della richiamata disposizione di cui all'art. 3 del Decreto Legge citato, la società Eni appare aggirare tale divieto, con le modalità sopra indicate, sottraendo ai consumatori la protezione temporanea dalle oscillazioni di mercato offerta dalla norma, attraverso dapprima la mancata sospensione delle modifiche unilaterali già comunicate prima del 10 agosto 2022, quindi modificando la denominazione delle sue comunicazioni che fino alla sopra indicata data la medesima pacificamente presentava come modifica unilaterale del contratto di fornitura.

20. Orbene il divieto di modifiche unilaterali delle condizioni economiche, di cui al citato art. 3, si riferisce chiaramente ad ogni clausola contrattuale che permette la variazione del prezzo da parte del professionista nel corso del rapporto, in qualsiasi modo essa venga denominata o presentata nelle condizioni generali del contratto di fornitura. Pertanto, l'invio delle citate comunicazioni da parte di Eni, unitamente all'applicazione dell'art. 11 delle Condizioni Generali di Contratto di energia elettrica e/o gas - clausola contrattuale di carattere generale che consente al Professionista ampia libertà di determinazione del nuovo prezzo di fornitura - appare configurare, a tutti gli effetti, una condotta ascrivibile ad una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, che si pone in contrasto con il divieto di cui al più volte menzionato art. 3, specificatamente per tutti i contratti per i quali non è ancora trascorso il periodo di validità e che non prevedono un regime di automatica evoluzione delle condizioni economiche di fornitura.

21. Attraverso la condotta descritta, i consumatori sono stati - o saranno - posti nella condizione di dover accettare le nuove condizioni economiche di carattere peggiorativo senza poter beneficiare della protezione della norma speciale, ovvero sono stati - o saranno - costretti a scegliere, in alternativa, una nuova offerta, generalmente gravosa economicamente e probabilmente ancor più svantaggiosa, in ragione del contesto di mercato assolutamente eccezionale, in cui lo stesso legislatore ha ritenuto di intervenire con una disciplina di carattere derogatorio alla libertà contrattuale, seppure in via transitoria.

22. In questo contesto, la condotta in esame appare presentare profili di aggressività, in possibile violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in ragione dell'indebito condizionamento esercitato dal

Professionista sul consumatore, inducendolo ad accettare le nuove condizioni economiche di fornitura – peggiorative – a causa dell’aumento straordinario e imprevedibile dei prezzi di energia elettrica e gas, anche nei casi in cui non sussista un effettivo termine di scadenza contrattuale – o risulti già spirato – nonché ostacolando i diritti dei consumatori basati sulle disposizioni sopra richiamate, di cui alla disciplina primaria di carattere eccezionale.

23. Sotto il profilo del *periculum in mora*, si rileva quindi l’indifferibilità dell’intervento poiché la pratica commerciale sopra descritta è in atto ed è caratterizzata da un elevato grado di offensività, in quanto idonea ad indurre in errore, nelle more del procedimento, tutti i destinatari delle comunicazioni sopra descritte in merito alla pretesa inapplicabilità dell’art. 3 del Decreto Aiuti-*bis*, nonché a ostacolarne ingiustamente l’esercizio dei diritti previsti da tale norma fino alla scadenza del 30 aprile 2023, arrecando agli stessi considerevoli danni economici, a seguito dell’applicazione di condizioni economiche fortemente peggiorative (in molti casi pari anche a 4 o 5 volte quelle previste dall’offerta corrente). A tal proposito, si evidenzia come Eni abbia quantificato in più di [omissis]* il numero di soggetti destinatari delle suddette comunicazioni di proposta di rinnovo delle condizioni economiche, per i quali questo potrebbe quindi essere destinato a tradursi progressivamente, in tempi brevi, in un esorbitante aumento tariffario e in un immediato e notevole pregiudizio economico.

CONSIDERATO, alla luce delle suesposte considerazioni, che sussistono le esigenze di estrema gravità, urgenza e indifferibilità del provvedimento cautelare dell’Autorità ai sensi dell’articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell’articolo 8, comma 3, del Regolamento consistenti:

- i) nell’attualità delle condotte contestate;
- ii) nel coinvolgimento di un elevato numero dei clienti del Professionista, in ragione dell’invio delle comunicazioni sopra descritte ad un amplissimo numero di consumatori;
- iii) nello sfruttamento dell’asimmetria informativa e della disparità di forza contrattuale tra Professionista e consumatore.

RITENUTO, pertanto, che, dall’esame degli atti del procedimento, emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolari esigenze di indifferibilità, al fine di impedire che la condotta commerciale sopra descritta, consistente nell’indebita preclusione dell’esercizio dei diritti previsti dall’art. 3 del Decreto Aiuti-*bis*, con modalità ingannevoli e aggressive, continui ad essere posta in essere nelle more dello svolgimento del procedimento di merito;

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

RITENUTO, dunque, che sussistano i presupposti per l'adozione di misure cautelari provvisorie ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo nei confronti del professionista;

DISPONE

a) che la società Eni Plenitude S.p.A. sospenda provvisoriamente l'applicazione delle nuove condizioni economiche indicate nelle comunicazioni inviate prima del 10 agosto o nelle analoghe comunicazioni di proposta di rinnovo delle condizioni economiche inviate dopo il 10 agosto, confermando fino al 30 aprile 2023 le condizioni di fornitura precedentemente applicate, comunicando individualmente ai consumatori interessati dalle predette comunicazioni, e con la medesima forma, l'applicazione delle precedenti condizioni di fornitura, ovvero, nel caso in cui i termini di perfezionamento delle nuove comunicazioni non siano ancora scaduti, l'inefficacia delle modifiche proposte;

b) che la società Eni Plenitude S.p.A. comunichi individualmente e con la medesima forma, ai consumatori che hanno esercitato il diritto di recesso a seguito della comunicazione di modifica delle condizioni economiche inviate prima del 10 agosto o successivamente a tale data, la possibilità di ritornare in fornitura alle precedenti condizioni economiche;

c) che la società Eni Plenitude S.p.A. comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 5 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le iniziative assunte in ottemperanza a quanto disposto sub a) e b);

d) che la società Eni Plenitude S.p.A. presenti, entro 7 giorni dalla notifica del presente provvedimento, memorie scritte e documenti, ai fini della conferma delle sopraindicate misure.

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 provvedimento sarà comunicato 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 per il 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 comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all’articolo 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 comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell’articolo 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell’Autorità non sospende l’esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli