



# *Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 31 ottobre 2023;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la Parte II, 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;

VISTI i propri provvedimenti del 2 maggio 2023, 28 giugno 2023 e 1° agosto 2023 con i quali, ai sensi dell’articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LE PARTI**

1. La società Edison Energia S.p.A. (di seguito anche “Edison”, il “Professionista” o la “Società”), con sede legale in Milano, in qualità di Professionista, ai sensi dell’articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo, attiva nella fornitura di energia elettrica (anche EE) e gas naturale (anche gas), con fatturato, al 31 dicembre 2022, pari a 10.319.214.000 euro (risultante dall’ultimo bilancio pubblicato)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Fonte Telemaco-Infocamere.

2. Le associazioni di consumatori Unione Nazionale Consumatori, U.Di.Con. Unione per la Difesa dei Consumatori, Federconsumatori Bergamo e Adiconsum Sardegna, in qualità di intervenienti.

## II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stata contestata al Professionista la condotta attuata tramite l'invio di lettere, dal mese di maggio 2022, ai propri clienti per comunicare la modifica unilaterale delle tariffe per EE e gas nel mercato libero durante la vigenza dell'articolo 3 del D.L. 9 agosto 2022 n. 115, entrato in vigore il 10 agosto 2022 (c.d. Decreto Aiuti *bis*, convertito, con modificazioni, in legge 21 settembre 2022, n. 142), nonché tramite la comunicazione, da parte del servizio clienti della Società, della revoca delle nuove condizioni cui ha fatto seguito, invece, l'effettiva e non preannunciata applicazione delle stesse.

4. L'articolo 3 sopra citato, dal 10 agosto 2022 al 30 giugno 2023, ha sospeso l'efficacia delle clausole contrattuali previste nei contratti di fornitura di gas e EE che consentono al fornitore di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo di EE e gas, lasciando inalterata l'efficacia delle clausole contrattuali che consentono al fornitore di aggiornare le condizioni economiche (CE) alla scadenza delle stesse nel rispetto dei termini di preavviso contrattualmente previsti e fermo restando il diritto di recesso della controparte<sup>2</sup>.

## III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

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

5. In relazione alla condotta sopra descritta, con comunicazione del 12

---

<sup>2</sup> Il citato articolo 3 prevede 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 ancorché sia contrattualmente riconosciuto il diritto di recesso alla controparte. Fino alla medesima data di cui al comma 1 sono inefficaci i preavvisi comunicati per le suddette finalità prima della data di entrata in vigore del presente decreto, salvo che le modifiche contrattuali si siano già perfezionate". In seguito all'emanazione del Decreto Legge 29 dicembre 2022, n. 198 (cd. Decreto Milleproroghe), all'articolo 3, comma 1, le parole "30 aprile 2023" sono state sostituite dalle parole "30 giugno 2023" ed è stato aggiunto: "Il primo periodo non si applica alle clausole contrattuali che consentono all'impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di aggiornare le condizioni economiche e contrattuali alla scadenza delle stesse, nel rispetto dei termini di preavviso contrattualmente previsti e fermo restando il diritto di recesso della controparte".

dicembre 2022 è stato avviato il procedimento istruttorio PS12462 ed è stato adottato il provvedimento cautelare di sospensione della condotta del Professionista, ipotizzando l'adozione di una pratica commerciale scorretta da parte di Edison in possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo.

**6.** Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale, è stata formulata al Professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni con relativa documentazione in merito alla condotta contestata.

**7.** In data 29 dicembre 2022, in seguito all'ordinanza cautelare adottata dal Consiglio di Stato in data 22 dicembre 2022, n. 5986, relativamente a fattispecie analoga oggetto di un altro procedimento avviato nei confronti di un diverso fornitore di EE e gas, l'Autorità, con provvedimento del 29 dicembre 2022, ha deliberato la revoca parziale di tale provvedimento cautelare, successivamente annullato dal TAR Lazio con sentenza del 18 agosto 2023, n. 13367.

**8.** Sono state ammesse a partecipare al procedimento le associazioni di consumatori Unione Nazionale Consumatori, U.Di.Con. Unione per la Difesa dei Consumatori, Federconsumatori Bergamo e Adiconsum Sardegna.

**9.** Nelle date 2 maggio 2023, 28 giugno 2023 e 1° agosto 2023, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, l'Autorità ha deliberato di prorogare il termine di conclusione del procedimento, fissato, da ultimo, al 7 novembre 2023, dandone comunicazione ad Edison e alle altre Parti del procedimento istruttorio.

**10.** In data 28 ottobre 2022, 19 e 21 dicembre 2022, 4 e 19 gennaio 2023, 13, 21 e 27 febbraio 2023, 30 giugno 2023, 3, 11 e 17 luglio 2023, Edison ha inviato memorie e risposte alle richieste di informazioni formulate nel corso del procedimento<sup>3</sup>.

**11.** In data 15 giugno 2023 si è svolta l'audizione dei rappresentanti del Professionista.

**12.** Edison ha avuto accesso agli atti istruttori in data 15 dicembre 2022<sup>4</sup>.

**13.** In data 20 luglio 2023 è stata comunicata al Professionista e alle altre

---

<sup>3</sup> Docc. del 28 ottobre 2022, prot. n. 83099; del 19 dicembre 2022, prot. n. 99525; del 21 dicembre 2022, prot. nn. 100206 e 100208; del 4 gennaio 2023, prot. nn. 10400, 10553 e 10555; del 19 gennaio 2023, prot. n. 14261; del 13 febbraio 2023, prot. n. 20362; del 21 febbraio 2023, prot. n. 22562; del 27 febbraio 2023, prot. n. 24069; del 30 giugno 2023, prot. n. 57120; del 3 luglio 2023, prot. n. 57189; dell'11 luglio 2023, prot. n. 59511; del 17 luglio 2023, prot. n. 61233.

<sup>4</sup> Docc. del 15 dicembre 2022, prot. nn. 98864 e 98865.

Parti del procedimento la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento<sup>5</sup>.

**14.** In data 15 settembre 2023 Edison ha inviato la propria memoria conclusiva<sup>6</sup>.

**15.** In data 15 settembre 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA), ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo. Il parere è pervenuto in data 17 ottobre 2023<sup>7</sup>.

## **2) *Gli elementi acquisiti***

**16.** Dalle informazioni e dalla documentazione raccolte nel corso del procedimento è emerso quanto segue.

### **2.1) *La struttura del contratto***

**17.** In via generale, il rapporto negoziale tra le società energetiche e gli utenti (consumatori e microimprese), avente ad oggetto la fornitura di energia elettrica o gas, integra il tipo di contratto di somministrazione, generalmente a tempo indeterminato, il quale è disciplinato dalle statuizioni contenute nelle Condizioni Generali di Fornitura (CGF) e dalle Condizioni Economiche (CE), nelle quali sono indicati, tra l'altro, il prezzo e il periodo di validità dell'offerta.

Il rapporto di somministrazione non cessa, salvo recesso di una delle parti, e pertanto il cliente può godere continuativamente di una somministrazione di energia, ciò che muta invece è il prezzo a cui il Professionista vende energia all'utente.

Il prezzo può variare: *i*) a seguito di una modifica unilaterale, ovvero prima della scadenza dell'offerta; *ii*) in assenza di una scadenza predeterminata, ovvero fino a modifica da parte del professionista; *iii*) in vista della scadenza del periodo di validità, rispettando i termini di preavviso.

**18.** Edison disciplina espressamente nelle CGF adottate nel corso degli anni le modalità di determinazione del prezzo alla scadenza del periodo di validità delle condizioni, prevedendo che, in assenza di eventuale diversa e specifica comunicazione, le condizioni economiche sono prorogate tacitamente, ovvero in assenza di una comunicazione di rinnovo espressa, "di anno in anno". In

---

<sup>5</sup> Comunicazioni del 20 luglio 2023, prott. nn. 62279 e 62323.

<sup>6</sup> Memoria del 15 settembre 2023, prot. n. 74357.

<sup>7</sup> Doc. del 17 ottobre 2023, prot. n. 82627.

dettaglio, la clausola di cui all'articolo 4.6 prevede che *“Le condizioni economiche saranno applicabili per 12 mesi a partire dalla data di attivazione, salvo diversa durata eventualmente indicata sul documento di Condizioni Economiche, riferita esclusivamente al periodo applicativo delle condizioni economiche stesse, fermo restando la durata indeterminata del CONTRATTO, e allo scadere di tale periodo potranno essere modificate dal FORNITORE. In tal caso, il FORNITORE comunicherà al CLIENTE le nuove condizioni economiche entro il termine di 3 (tre) mesi antecedenti la scadenza iniziata e/o prorogata delle stesse, mediante comunicazione scritta (cartacea o digitale). Qualora il CLIENTE non eserciti il diritto di recesso nei termini e con le modalità previste all'articolo 11, le nuove condizioni economiche si intenderanno tacitamente accettate da parte del CLIENTE. Qualora al termine del periodo di applicabilità delle Condizioni economiche non sia stata effettuata detta comunicazione da parte del FORNITORE, le condizioni economiche si intenderanno tacitamente prorogate di anno in anno”*.

## 2.2) *Le modifiche tariffarie*

**19.** Con riferimento al caso di specie, risulta che, almeno a partire dal mese di maggio 2022, i clienti titolari di contratti di utenza a prezzo fisso hanno ricevuto una *“proposta di modifica unilaterale del contratto”* da parte della società Edison<sup>8</sup>.

**20.** Con tale comunicazione, Edison ha fatto presente che *“essendo il suo attuale contratto di fornitura con offerta LUCE PREZZO FISSO in scadenza il [...], per continuare a garantirle un vantaggio competitivo attraverso i prodotti Edison, desideriamo sottoporle l'offerta”* Edison World per i clienti residenziali e Edison *premium* per le piccole e medie imprese. Con la medesima comunicazione, alla quale vengono allegate, fra l'altro, *“le nuove condizioni economiche di dettaglio”*, viene indicata la facoltà del cliente di recedere senza oneri dal contratto in essere: *“Le ricordiamo infine che se non desidera rinnovare la sua fornitura con Edison alle nuove condizioni, può esercitare il diritto di recesso tramite il suo nuovo fornitore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio venditore”*.

**21.** Le comunicazioni trasmesse alle microimprese seguono il medesimo format (*“con la presente, le comunichiamo che, essendo il suo attuale*

---

<sup>8</sup> In proposito, l'articolo 16.2 delle Condizioni generali di Contratto stabilisce la facoltà del Professionista di variare unilateralmente le condizioni contrattuali per giustificato motivo, secondo le modalità previste dalla regolazione di settore.

*contratto di fornitura in scadenza e per continuare a garantirle un vantaggio competitivo attraverso i prodotti Edison, desideriamo sottoporle l'offerta EDISON PREMIUM LUCE INDEX”).*

**22.** Successivamente al 10 agosto 2022, la Società ha inviato alla propria clientela aggiornamenti delle condizioni economiche sulla base di un diverso *format*, avente ad oggetto “*Rinnovo delle condizioni economiche*”. In tali comunicazioni, analogamente alle precedenti, è indicata una nuova offerta non a prezzo fisso ma variabile. Il contenuto di queste ultime comunicazioni è pressoché identico al precedente *format* delle comunicazioni di “*modifica unilaterale*”.

**23.** Anche le comunicazioni inviate alle microimprese seguono un simile modello (“*con la presente, Le comunichiamo che le sue attuali condizioni economiche sono in scadenza e, pertanto, Le sottoponiamo le nuove condizioni economiche dell’Offerta EDISON PREMIUM LUCE INDEX*”).

**24.** Sulla base delle informazioni acquisite, risulta che Edison, nel periodo 1° maggio – 31 dicembre 2022, ha inviato complessivamente [300.000-400.000]\* comunicazioni di rinnovo, di cui [300.000-400.000] a clienti domestici e [40.000-50.000] a PMI<sup>9</sup>.

**25.** Stante quanto affermato da ultimo dal Professionista<sup>10</sup>, tali missive, sotto il profilo sostanziale, non avevano ad oggetto le modifiche unilaterali delle condizioni economiche (*ex* articolo 13.1 del Codice di Condotta Commerciale approvato da ARERA), bensì l’aggiornamento delle stesse a seguito di scadenza dell’offerta – originaria o ricalcolata anche a seguito di proroga, a seconda di quanto previsto dalle clausole contenute nelle Condizioni Generali di Fornitura (CGF) adottate negli anni dal 2016 al 2022 – dalla stessa Edison. Si tratta, infatti, di contratti per i quali era espressamente indicata la scadenza delle condizioni economiche “di anno in anno”

**26.** Tuttavia, lo stesso Professionista ha confermato, nell’ambito di vari riscontri forniti<sup>11</sup>, la sussistenza di due criticità emergenti da varie segnalazioni pervenute all’Autorità, illustrate nel prosieguo, ossia: *i)* la circostanza che, nel periodo tra il 10 agosto e i primi giorni di settembre, gli addetti del Servizio clienti – che opera tramite Società terze – in [100-150]

---

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

<sup>9</sup> Cfr. risposta alla richiesta di informazioni del 21 febbraio 2023, prot. n. 22562.

<sup>10</sup> Cfr. risposta alla richiesta di informazioni del 21 febbraio 2023, prot. n. 22562 e verbale dell’audizione del 15 giugno 2023, prot. n. 56006 del 26 giugno 2023.

<sup>11</sup> Cfr. relazione di ottemperanza alle misure cautelari del 13 febbraio 2023, prot. n. 20362, risposta alla richiesta di informazioni del 21 febbraio 2023, prot. n. 22562 e verbale dell’audizione del 15 giugno 2023, prot. n. 56006 del 26 giugno 2023.

casi hanno risposto alle richieste degli utenti destinatari delle comunicazioni di rinnovo, tramite comunicazioni informali (*e-mail* o *chat*), che Edison, a seguito dell'entrata in vigore dell'articolo 3 del Decreto Aiuti *bis*, avrebbe revocato l'aggiornamento comunicato, salvo poi inviare a più della metà dei clienti in esame una rettifica della comunicazione inizialmente inviata, nella quale la Società precisava che il rinnovo era valido a tutti gli effetti e, in ogni caso, applicare alla totalità dei predetti utenti il rinnovo; ii) l'invio, a [500-1.000] clienti, di una comunicazione di aggiornamento delle condizioni economiche con decorrenza anticipata rispetto a quella dell'effettiva scadenza di quelle vigenti.

**27.** Peraltro, a seguito dell'adozione dei provvedimenti cautelari dell'Autorità, la Società ha affermato<sup>12</sup> di aver ripristinato per entrambe tali categorie di utenti, ammontanti a [500-1.000], le condizioni economiche prevalenti a quelle comunicate, fornendo riscontro degli interventi effettuati in tal senso nel corso del mese di febbraio 2023<sup>13</sup>, al termine del quale la condotta può considerarsi cessata.

**28.** In particolare, secondo i dati forniti da Edison<sup>14</sup>, degli utenti appartenenti alle due categorie ora menzionate: i) nel caso dei rinnovi non comunicati in corrispondenza della scadenza effettiva, [400-500] clienti non hanno ricevuto applicazione delle nuove condizioni; [200-300] hanno ricevuto una compensazione media di [20-25] euro e [10-20] un rimborso medio di [50-100] euro; ii) nel caso delle risposte errate al reclamo, [10-20] clienti hanno ricevuto una compensazione media di [50-100] euro e [100-150] un rimborso medio di [200-300] euro.

### 2.3) *Le segnalazioni*

**29.** A seguito dell'entrata in vigore dell'articolo 3 del Decreto Legge Aiuti *bis*, numerosi consumatori, invocando la sospensione dell'efficacia delle modifiche unilaterali del prezzo precedentemente comunicate ma non ancora perfezionatesi, hanno presentato apposito reclamo a Edison per rappresentare che le modifiche contrattuali erano sospese come previsto dalla predetta norma e richiedere di mantenere invariate le condizioni contrattuali in essere<sup>15</sup>.

**30.** Il Professionista, nel fornire un riscontro ai reclami, in taluni casi ha

---

<sup>12</sup> Cfr. verbale dell'audizione del 15 giugno 2023, prot. n. 56006 del 26 giugno 2023.

<sup>13</sup> Cfr. comunicazioni del 30 giugno 2023, prot. n. 57120, del 3 luglio 2023, prot. n. 57189 e del 17 luglio 2023, prot. n. 61233.

<sup>14</sup> Cfr. comunicazione del 17 luglio 2023, prot. n. 61233.

<sup>15</sup> Cfr., a titolo esemplificativo e non esaustivo, segnalazioni del 24 ottobre 2022, prot. n. 81121 e del 14 ottobre 2022, prot. n. 77616.

comunicato la necessità di attendere “*delucidazioni dai reparti competenti*”<sup>16</sup> e in altri ha annullato le modifiche unilaterali del contratto precedentemente comunicate.

**31.** In particolare, da talune segnalazioni emerge che Edison ha comunicato ai clienti quanto segue: “*ci risulta che la legge sarà valida dai contratti che andranno a rinnovo da settembre 2022 in poi. Nel caso il DL sia da considerarsi retroattivo da agosto, procederemo alla ri fatturazione e allo storno del contratto nuovo proposto per il rinnovo*”<sup>17</sup>. Da altre denunce, risulta che la Società ha risposto ai reclami dei consumatori informandoli che l’efficacia delle comunicazioni di modifica unilaterale precedentemente trasmesse era sospesa dal Decreto Aiuti *bis*<sup>18</sup>.

**32.** In altri casi ancora, il consumatore, a seguito della comunicazione di modifica unilaterale di Edison, ha contattato tramite *chat* o al telefono quest’ultima, venendo informato che “*i rinnovi contrattuali sono bloccati sino ad aprile 2023*” e che avrebbe continuato ad essere applicato il prezzo dell’originaria offerta<sup>19</sup>.

**33.** Dalle denunce agli atti risulta che successivamente il Professionista, come dallo stesso confermato in relazione a taluni casi, ha proceduto ugualmente ad applicare le nuove condizioni, informando gli utenti solo *a posteriori*, a seguito di eventuali reclami, di ritenere giustificata ed efficace la variazione in quanto comunicata a seguito di scadenza e non coperta dal Decreto Aiuti *bis*.

**34.** In particolare, in un caso Edison ha comunicato, a luglio 2022, la nuova offerta in sostituzione di una precedente in scadenza il 31 ottobre 2022; in data 28 agosto 2022 ha poi annullato la predetta nuova offerta sulla base del Decreto Aiuti *bis* e solo il 7 novembre 2022 ha confermato l’intenzione di applicare le nuove condizioni di prezzo “*al termine del periodo di preavviso*”, nonostante il periodo di validità dell’offerta sottoscritta dal cliente fosse già decorso<sup>20</sup>.

**35.** Un altro consumatore ha denunciato che la Società, dopo aver comunicato, il 14 maggio 2022, nuove condizioni di offerta a decorrere dal 1° settembre 2022, in data 18 agosto 2022 ha comunicato che, tenuto conto dell’entrata in vigore del Decreto Aiuti *bis*, le condizioni di offerta proposte

---

<sup>16</sup> Cfr. segnalazione del 14 novembre 2022, prot. n. 88179.

<sup>17</sup> Cfr. segnalazione del 4 novembre 2022, prot. n. 85299.

<sup>18</sup> Cfr. segnalazioni del 20 ottobre 2022, prot. n. 79585 e del 14 novembre 2022, prot. n. 88658.

<sup>19</sup> Cfr. segnalazione del 16 novembre 2022, prot. n. 89714; si veda anche segnalazione del 21 ottobre 2022, prot. n. 80146.

<sup>20</sup> Cfr. segnalazione del 14 novembre 2022, prot. n. 88658; in senso analogo cfr. anche segnalazioni del 20 ottobre 2022, prot. n. 79585, del 21 ottobre 2022, prot. n. 80146 e del 26 novembre 2022, prot. n. 89714.



sarebbero state annullate. La Società ha, tuttavia, poi ugualmente applicato le nuove condizioni economiche, considerandole in vigore dal 1° settembre 2022, senza alcun preavviso. Edison ha poi rettificato la propria precedente comunicazione solo in data 17 ottobre 2022, in risposta a un nuovo reclamo del cliente, affermando che il Decreto Aiuti *bis* non si applica alle proposte di rinnovo e che *“non avendo ricevuto alcuna comunicazione di recesso da parte Sua, Edison Energia S.p.A. ha provveduto ad applicare e fatturare le nuove condizioni di prezzo debitamente comunicate”*<sup>21</sup>.

**36.** Ancora, secondo un'altra denuncia, in data 9 agosto 2022 Edison ha inviato una lettera recante come oggetto *“Proposta di modifica unilaterale del contratto”*, con decorrenza 30 novembre 2022, per poi rispondere a una PEC del segnalante, con *e-mail* del 24 agosto 2022, quanto segue: *“per il momento i rinnovi contrattuali risultano sospesi a seguito del decreto aiuti bis fino ad Aprile 2023. Sarà nostra premura inviarle successivamente la comunicazione tramite email”*. Nonostante tale rassicurazione, in data 27 ottobre 2022 Edison ha comunicato che le nuove condizioni economiche sarebbero state ugualmente applicate a partire dal 30 novembre 2022 (come confermato dalla fattura di gennaio 2023, relativa al periodo novembre-dicembre 2022)<sup>22</sup>.

**37.** Da altre segnalazioni risulta poi che la Società, come confermato successivamente dalla stessa, ha inviato le comunicazioni di modifica dell'offerta anche in data anteriore a quella dell'originaria scadenza delle condizioni economiche.

**38.** Ad esempio, un consumatore ha lamentato di aver ricevuto da Edison, in data 6 agosto 2022, una proposta di modifica unilaterale del contratto con la quale si comunicava che l'offerta sottoscritta era in scadenza e che, a partire dal 30 novembre 2022, sarebbero state applicate nuove condizioni economiche. In realtà, l'offerta risulta essere stata sottoscritta in data 28 febbraio 2022 con un prezzo bloccato per 12 mesi e, dunque, valida almeno fino al 28 febbraio 2023<sup>23</sup>.

**39.** Anche da un'altra segnalazione emerge che Edison ha ammesso di aver *“provveduto a comunicare le nuove condizioni economiche in sostituzione di quelle in scadenza oppure scadute”*<sup>24</sup> (enfasi aggiunta).

---

<sup>21</sup> Cfr. segnalazione del 20 ottobre 2022, prot. n. 79585.

<sup>22</sup> Cfr. segnalazione del 1° marzo 2023, prot. n. 24575.

<sup>23</sup> Cfr. segnalazione del 14 ottobre 2022, prot. n. 77616.

<sup>24</sup> Cfr. segnalazione del 28 novembre 2022, prot. n. 93731, corredata di un allegato che riporta una chat con il servizio clienti.

### **3) Le argomentazioni difensive di Edison**

**40.** In data 15 settembre 2023, Edison ha presentato la propria memoria conclusiva, nella quale preliminarmente evidenzia come il TAR del Lazio, con sentenza del 18 agosto 2023, n. 13367, abbia annullato due provvedimenti cautelari adottati dall’Autorità, precisando che *“alla luce della documentazione raccolta nel primo segmento dell’istruttoria, non si apprezza la violazione delle disposizioni contrattuali né dell’art. 3 d.l. 115 cit.”*.

**41.** In relazione alle condotte contestate dall’Autorità, il Professionista osserva come queste *i)* siano circoscritte a [500-1.000] clienti, corrispondenti a una percentuale dello 0,23%, ritenuta del tutto fisiologica nell’ambito di operazioni altamente complesse come quelle di rinnovo, in particolare quando queste coinvolgano un numero elevato di clienti; *ii)* non siano state poste in essere intenzionalmente dalla Società.

**42.** Inoltre, le due fattispecie riguarderebbero casi eccezionali, in quanto *i)* le ipotesi in cui le date di invio delle comunicazioni dei rinnovi delle condizioni economiche non sono risultate perfettamente allineate alla data di effettiva scadenza del contratto riguarderebbero rapporti contrattuali particolarmente complessi, a causa delle molteplici migrazioni avvenute a seguito di fusioni/acquisizioni effettuate nel recente passato della Società e il disallineamento sarebbe dovuto proprio a tale oggettiva peculiarità, non rilevata dal sistema; *ii)* in merito ai clienti che hanno ricevuto informazioni incomplete, oltre a non esserci stata nei loro confronti alcuna anticipazione dell’aggiornamento delle condizioni economiche rispetto alla scadenza contrattualmente prevista (bensì un ordinario aggiornamento delle condizioni economiche scadute), l’incompletezza/erroneità delle informazioni sarebbe dovuta esclusivamente al particolare momento in cui le risposte sono state fornite, ossia a stretto ridosso dell’entrata in vigore del Decreto Aiuti *bis*.

**43.** Ad ogni modo, la Società avrebbe trattato tali ipotesi eccezionali e residuali con la massima diligenza professionale possibile, intervenendo tempestivamente per sanare le criticità rilevate ed evitando che i clienti subissero un pregiudizio economico, ricontattandoli per comunicare il ripristino delle condizioni economiche precedenti fino alla scadenza contrattuale e, qualora applicabile, l’eventuale conguaglio e rimborso delle somme pagate in eccesso nei mesi trascorsi.

**44.** Ancora, Edison contesta l’assunto dell’Autorità secondo cui l’anticipo della scadenza contrattuale ha indebitamente condizionato i clienti ad accettare delle condizioni economiche unilateralmente decise da Edison e,

quindi, non qualificabili come rinnovo liberamente pattuito tra le parti, in violazione dell'articolo 3 del Decreto Aiuti *bis*, sostenendo, sulla scorta della giurisprudenza amministrativa<sup>25</sup> e della regolazione ARERA<sup>26</sup> che la circostanza che le condizioni economiche siano unilateralmente decise dal fornitore e non “liberamente pattuite” tra le parti non sarebbe dovuta a un presunto indebito condizionamento posto in essere da Edison, ma prevista dal contratto e dalla regolazione di settore.

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

**45.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di energia elettrica e gas, in data 15 settembre 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente, ai sensi e per gli effetti di cui dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo.

**46.** Con parere pervenuto in data 17 ottobre 2023<sup>27</sup>, la citata Autorità ha richiamato la regolamentazione di settore in materia di variazioni unilaterali, evoluzione automatiche e rinnovi delle tariffe per la fornitura di EE e gas in relazione a cui ha messo in evidenza il percorso che l'Autorità ha da tempo intrapreso per sviluppare strumenti mirati ad accrescere la trasparenza delle informazioni sulle condizioni contrattuali ed economiche contenute nelle offerte commerciali. In tale quadro, uno dei passaggi fondamentali è rappresentato dal “*Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali*” da ultimo modificato con deliberazione 6 giugno 2023, 250/2023/R/COM che entrerà in vigore il 1° gennaio 2024.

**47.** Il Codice di Condotta Commerciale, secondo ARERA, è una specificazione settoriale della normativa generale in materia di tutela dei consumatori, con particolare riguardo alla fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura, ed è stato 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 questi clienti ricevono offerte per la

---

<sup>25</sup> Cfr. sentenza TAR Lazio, Sez. I, n. 13367 del 2023.

<sup>26</sup> In particolare la Delibera ARERA n. 250/2023/R/COM che disciplina specificamente i rinnovi contrattuali tramite una modifica dell'articolo 13 del Codice di Condotta Commerciale, che entrerà in vigore dal 1° gennaio 2024.

<sup>27</sup> Doc. del 17 ottobre 2023, prot. n. 82627.

conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero. L'obiettivo è in particolare perseguito attraverso specifici obblighi di trasparenza ed informazione imposti ai venditori, anche qualora agiscano per mezzo di soggetti terzi per la promozione di offerte contrattuali e/o la conclusione di contratti.

**48.** In relazione alla pratica commerciale in esame, ARERA ha affermato che le tipologie di comunicazioni di aggiornamento delle condizioni economiche nelle quali è presente il riferimento alla scadenza effettiva delle condizioni medesime (peraltro talvolta non espresso) *“sembrerebbero qualificarsi come rinnovi delle condizioni economiche in scadenza, sempre che la scadenza delle condizioni economiche sia disciplinata nei rispettivi contratti sottoscritti con i clienti finali”*.

**49.** Diversamente, *“con riferimento alle comunicazioni con le quali Edison avrebbe comunicato la modifica/rinnovo di condizioni economiche con decorrenza anticipata rispetto a quella dell'effettiva scadenza delle condizioni vigenti (secondo Edison, tali comunicazioni sarebbero frutto di un errore poi rettificato), per quanto attiene alla regolazione dell'Autorità potrebbero assumere rilievo le disposizioni regolatorie riguardanti le variazioni unilaterali e i relativi obblighi previsti in capo al venditore”* dall'articolo 13 del Codice di condotta commerciale.

**50.** Infine, l'Autorità di settore ha richiamato la propria regolazione in materia di gestione dei reclami, evidenziando come nei riscontri forniti dal Professionista assuma particolare rilievo che la valutazione della fondatezza della doglianza sia corredata dai pertinenti riferimenti normativi o contrattuali e rilevando come l'assenza di informazioni specifiche relative ai termini di scadenza e rinnovo delle condizioni economiche e/o relative alla facoltà di variazione unilaterale diminuisca la capacità del cliente di valutare la pertinenza della risposta stessa e conseguentemente di tutelare i propri diritti.

## V. VALUTAZIONI

**51.** La condotta sopra descritta integra una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo.

**52.** Dalle risultanze istruttorie è emerso che le comunicazioni di rinnovo sono state effettuate sulla base di un meccanismo di rinnovo “di anno in anno”, espressamente indicato nelle clausole contrattuali, e quindi in corrispondenza con la relativa scadenza nota e determinabile da parte degli utenti destinatari.

Per contro, l'erroneo invio, confermato dalla stessa Società, di comunicazioni di aggiornamento delle condizioni economiche con decorrenza anticipata rispetto a quella dell'effettiva scadenza delle condizioni vigenti, verificatosi in [500-1.000] casi, costituisce, al di là della denominazione come "modifica" o "rinnovo" inserita nella lettera inviata, esercizio dello *ius variandi* da parte del fornitore.

**53.** Tale condotta va letta alla luce dell'articolo 3 del D.L. n. 115/2022, che ha vietato ai fornitori di EE e gas, dal 10 agosto 2022 al 30 giugno 2023, di modificare unilateralmente le tariffe durante il periodo di validità dell'offerta economica: quest'ultima ha una durata limitata, definita dalla data di scadenza, riportata nella scheda delle condizioni economiche allegata al contratto sottoscritto dall'utente.

**54.** L'articolo 3 citato, come chiarito dalla precisazione apportata dal Decreto Milleproroghe, consentiva espressamente, nel suindicato periodo, al fornitore di poter apportare modifiche tariffarie "alla scadenza dell'offerta economica", come peraltro rilevato dal Consiglio di Stato nell'ordinanza cautelare del 22 dicembre 2022, secondo cui tale disposizione ha rilevanza nei contratti a tempo determinato o nei contratti che prevedano una scadenza predeterminata delle condizioni economiche, "*essendo in questione in tal caso non l'esercizio dello ius variandi ma un rinnovo contrattuale liberamente pattuito dalle parti*".

**55.** Le comunicazioni di aggiornamento in via anticipata di offerte ancora vigenti, tuttavia, integrano modifiche unilateralmente decise da Edison, non qualificabili come rinnovo contrattuale tra le Parti delle condizioni economiche, in quanto il Professionista ha previsto per le nuove condizioni economiche una decorrenza anteriore alla scadenza effettiva delle condizioni applicabili. Conseguentemente, alla luce di una lettura corroborata anche dal parere reso dall'ARERA, nell'ipotesi in questione il Professionista ha esercitato il proprio *ius variandi*, in contrasto con il disposto dal Decreto Aiuti *bis*, che ha sospeso la facoltà dei Professionisti di variare le condizioni economiche prima della scadenza delle offerte.

**56.** Pertanto, la descritta condotta di Edison, consistente nel comunicare variazioni delle condizioni economiche certamente non riconducibili – al di là della denominazione utilizzata – a rinnovi a scadenza delle stesse, rileva sotto il profilo dell'aggressività, in violazione del Codice del consumo, dal momento che le modifiche unilaterali dei prezzi fissi di fornitura del gas e dell'energia elettrica sono stati, di fatto, inibiti dal citato articolo 3 del D.L. n. 115/2022, dal 10 agosto 2022 al 30 giugno 2023.

**57.** In tale contesto, i consumatori destinatari delle suddette comunicazioni di modifica del prezzo di fornitura sono stati indebitamente condizionati ad accettare le nuove condizioni economiche, che rappresentano in realtà l'espressione dello *ius variandi* del Professionista stesso.

**58.** Altro comportamento riconducibile alla medesima condotta e rilevante nei termini appena evidenziati è rappresentato dall'applicazione, a [100-150] clienti, delle nuove condizioni economiche nonostante i riscontri alle richieste e ai reclami dei consumatori che li assicuravano sull'inefficacia delle variazioni dell'offerta a seguito dell'entrata in vigore del Decreto Aiuti *bis*. Infatti, l'applicazione delle nuove condizioni economiche da parte del Professionista si configura come condotta aggressiva in considerazione delle erronee indicazioni comunicate dal Professionista ai consumatori, per ammissione dello stesso, sulla base del riscontro fornito da Edison.

**59.** In via generale, la condotta di Edison è in contrasto con gli articoli 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto idonea a condizionare indebitamente i consumatori nell'esercizio di un loro diritto, inducendoli ad accettare le nuove condizioni di prezzo significativamente più gravose di quelle precedentemente vigenti, salvo recedere dal rapporto contrattuale.

**60.** Gli utenti interessati sono stati indotti ad accettare le tariffe modificate, significativamente più svantaggiose delle precedenti, in quanto posti nelle condizioni di non comprendere la portata della proposta di Edison, senza poter beneficiare della protezione normativa dell'inibizione di modifiche unilaterali dal 10 agosto 2022 a tutto il mese di febbraio 2023 (nel corso del quale Edison ha ripristinato le condizioni economiche previgenti).

**61.** In quest'ottica, appare privo di pregio il rilievo inserito nella memoria finale del Professionista, secondo cui le modifiche unilateralmente decise dal fornitore non integrerebbero gli estremi di un indebito condizionamento: l'articolo 3 del Decreto Aiuti *bis* è intervenuto proprio al fine di inibire temporaneamente tale tipologia di modifica e alla luce di tale norma va valutato l'indebito condizionamento dei consumatori.

**62.** Del pari, risulta inconferente anche l'osservazione secondo cui le nuove condizioni economiche comunicate ai clienti non sarebbero significativamente più gravose di quelle precedentemente vigenti. Infatti, la Società ha adottato un prezzo variabile che segue l'andamento del mercato in una fase di evoluzione crescente dello stesso. Peraltro, Edison ha di fatto ripristinato le condizioni economiche previgenti, erogando rimborsi o riconoscendo compensazioni a favore, ai clienti interessati dalla condotta in esame ai quali ha applicato le nuove condizioni: ciò non sarebbe avvenuto se le nuove

condizioni non fossero state effettivamente peggiorative rispetto alle precedenti.

**63.** Sulla base della documentazione agli atti, risulta che la suddetta pratica commerciale sia stata posta in essere dalla società Edison Energia a decorrere, quantomeno, dal 10 agosto 2022 e fino a tutto febbraio 2023.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**64.** Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, nella formulazione applicabile *ratione temporis* al caso di specie, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**65.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del consumo.

**66.** Con riguardo alla violazione, si tiene conto nel caso in esame *i)* della dimensione economica del Professionista, caratterizzata da ricavi totali netti pari a 10.319.214.000 euro, da un margine operativo lordo dal valore negativo di 77.880.000 euro e da una perdita d'esercizio pari a 111.991.000 euro (dati dell'ultimo bilancio approvato, relativo all'anno 2022)<sup>28</sup>; *ii)* della limitata diffusione della pratica commerciale.

**67.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi istruttori già illustrati risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal 10 agosto 2022 al 28 febbraio 2023, essendo cessata con il ripristino delle condizioni economiche previgenti.

**68.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Edison Energia S.p.A. nella misura di 5.000 € (cinquemila euro).

**69.** Sussiste, nel caso in esame, la circostanza aggravante della recidiva, in quanto il Professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del consumo<sup>29</sup>. La predetta circostanza aggravante è, tuttavia, bilanciata dalle circostanze attenuanti della perdita di bilancio registrata nell'ultimo bilancio approvato e dei ristori riconosciuti a favore dei consumatori.

---

<sup>28</sup> Fonte Telemaco-Infocamere.

<sup>29</sup> Cfr. da ultimo procedimento PS12102B, Provvedimento n. 30374 del 2 novembre 2022.

**70.** Sulla base delle suesposte considerazioni, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di euro 5.000 (*cinquemila* euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente e sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al paragrafo II risulta scorretta ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto Edison ha inviato comunicazioni di modifiche unilaterali dei prezzi fissi di fornitura dell'EE e del gas, non qualificabili come rinnovi, a clienti le cui tariffe non erano ancora scadute nonché applicato le nuove condizioni contrattuali nonostante la comunicazione, da parte del servizio clienti della Società, della revoca delle stesse, in violazione del divieto emergenziale previsto, per il medesimo periodo, dall'articolo 3 del D.L. n. 115/2022;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al paragrafo II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Edison Energia S.p.A. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo;

b) di irrogare alla società Edison Energia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 5.000 € (*cinquemila* euro).

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

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



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

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'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 notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*