



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 24 aprile 2025;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

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”, adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411, vigente *ratione temporis* al momento dell’avvio del procedimento, successivamente sostituito dal “Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa”, adottato dall’Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, “Regolamento”);

VISTA la comunicazione del 3 aprile 2024, con cui è stato avviato il procedimento PS12743 nei confronti della società Enel Energia S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 3 aprile 2024, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso la sede legale di Enel Energia S.p.A.;

VISTI i propri provvedimenti del 30 luglio, 24 settembre, 17 dicembre 2025 e 21 gennaio 2025 con i quali, ai sensi, rispettivamente, dell’art. 7, comma 3, del Regolamento vigente *ratione temporis* e dell’art. 8, comma 4, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 21 maggio 2024, con la quale la società Enel Energia S.p.A. ha presentato, ai sensi dell’articolo 27, comma 7, e dell’articolo 9 del Regolamento vigente *ratione temporis*, una proposta di

impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 15 gennaio 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Enel Energia S.p.A. (nel prosieguo anche Enel Energia o EE), p. iva. 15844561009, con sede legale in Roma alla via Luigi Boccherini, 15, attiva nella fornitura di energia elettrica e gas naturale sul mercato libero, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo. Nell'esercizio 2024, in base a dati provvisori, la società ha realizzato un fatturato pari a circa 25 miliardi di euro.

2. Adiconsum Sardegna, Codici, Codici Lombardia, Confconsumatori, Associazione Consumerismo No Profit, Federconsumatori, Movimento Difesa del Cittadino (MDC), U.Di.Con., Unione Nazionale Consumatori (UNC), Altroconsumo, Assoutenti, in qualità di associazioni dei consumatori.

3. Coop F.lli Giannattasio in qualità di cooperativa segnalante.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Il procedimento concerne alcuni comportamenti, posti in essere da EE, aventi a oggetto le modalità utilizzate per comunicare all'utenza il rinnovo delle condizioni economiche di fornitura in scadenza e con decorrenza 1° giugno 2023.

In particolare, numerosi consumatori e microimprese hanno lamentato di non aver ricevuto la comunicazione di rinnovo delle condizioni economiche di fornitura (per posta o per *email*), di averla trovata casualmente nello spam o di aver confuso con un mero messaggio promozionale la email (cd. DEM) che conteneva in allegato le nuove condizioni economiche. Pertanto, i segnalanti lamentavano di aver avuto contezza dell'applicazione di nuove condizioni economiche solo al momento della ricezione delle bollette di gas e di energia elettrica emesse da EE relative ai mesi di maggior consumo, evidenziando di esser stati impossibilitati ad esercitare il diritto di recesso.

Inoltre, è stata anche ipotizzata la possibile ingannevolezza della DEM di accompagnamento delle comunicazioni inviate tramite email, perché

suscettibile, per la sua veste redazionale, di essere confusa con un messaggio promozionale o di essere intercettata da parte dei filtri *antispam*.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

a. L'iter del procedimento

5. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 3 aprile 2024, è stato avviato il procedimento istruttorio PS12743 nei confronti del professionista per possibile violazione degli articoli 20, 24, 25 del Codice del consumo¹.

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 vigente *ratione temporis*, una richiesta di informazioni, corredata dalla relativa documentazione, in merito alla condotta contestata.

6. In data 5 aprile 2024 è stato svolto un accertamento ispettivo presso la sede legale del professionista².

7. Nel corso del procedimento sono state ammesse a partecipare le associazioni di consumatori Adiconsum Sardegna, Codici, Codici Lombardia, Confconsumatori, Associazione Consumerismo No Profit Federconsumatori, Movimento Difesa del Cittadino, U.Di.Con., Unione Nazionale Consumatori, Altroconsumo, Assoutenti, nonché la Coop F.lli Giannattasio.

8. Con comunicazione del 20 maggio 2024³, Enel ha depositato una risposta alla richiesta di informazioni presente nella comunicazione di avvio del procedimento. Nelle date del 4 e 10 luglio 2024⁴, 13 settembre 2024⁵, 30 ottobre 2024⁶ e 9 gennaio 2025⁷, Enel Energia ha inviato le risposte alle richieste di informazioni formulate nel corso del procedimento⁸.

¹ Doc. n. 639 dell'indice del fascicolo istruttorio.

² Cfr. verbale di accertamento ispettivo, doc. n. 699 dell'indice del fascicolo istruttorio.

³ Doc. n. 2196 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁴ Doc. n. 4472 e doc. n. 4538 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁵ Doc. n. 5063 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁶ Doc. n. 5169 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁷ Doc. n. 5252 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁸ Cfr. doc. n. 4333 e doc. n. 5137 dell'indice del fascicolo istruttorio.

- 9.** Enel Energia ha avuto accesso agli atti il 15 aprile⁹, il 17 giugno 2024¹⁰, il 14 e il 17 febbraio 2025¹¹ e il 26 marzo 2025¹²; inoltre, i rappresentanti legali e i legali esterni della società sono stati sentiti in audizione il 17 giugno 2024¹³.
- 10.** In data 21 maggio 2024 Enel Energia ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento vigente *ratione temporis*, una proposta di impegni¹⁴, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 15 gennaio 2025¹⁵.
- 11.** In data 23 gennaio 2025, è stata comunicata alle Parti la conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento ed è stato assegnato un termine di 20 giorni per eventuali controdeduzioni scritte in replica, da presentarsi al Collegio¹⁶.
- 12.** MDC e Altroconsumo hanno avuto accesso agli atti il 3 febbraio 2025¹⁷, U.Di.Con. il 3 e il 4 febbraio 2025¹⁸, UNC il 4 febbraio 2025¹⁹, Codici il 14 febbraio 2025²⁰, U.Di.Con. il 25 febbraio 2025²¹.
- 13.** Hanno depositato memorie Altroconsumo l'11 febbraio 2025²², UNC e U.Di.Con. il 12 febbraio 2025²³, MDC il 13 febbraio 2025²⁴, nonché Codici, Assoutenti e Confconsumatori il 17 febbraio 2025²⁵.
- 14.** In data 21 febbraio 2025 Enel Energia ha inviato controdeduzioni al Collegio²⁶.
- 15.** In data 5 marzo 2025 è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del consumo²⁷. Il parere è pervenuto in data 16 aprile 2025²⁸.

⁹ Doc. n. 774 dell'indice del fascicolo istruttorio.

¹⁰ Doc. n. 4138 dell'indice del fascicolo istruttorio.

¹¹ Doc. n. 5319 e doc. n. dell'indice del fascicolo istruttorio.

¹² Doc. n. 5345 dell'indice del fascicolo istruttorio.

¹³ Cfr. doc. n. 4333 dell'indice del fascicolo istruttorio: verbale di audizione sottoscritto il 25 giugno 2024.

¹⁴ Doc. n. 2270 dell'indice del fascicolo istruttorio.

¹⁵ Doc. n. 5254 dell'indice del fascicolo istruttorio.

¹⁶ Docc. nn. 5272 - 5284 dell'indice del fascicolo istruttorio.

¹⁷ Rispettivamente doc. n. 5296 e doc. n. 5298 dell'indice del fascicolo istruttorio.

¹⁸ Doc. n. 5297 e doc. n. 5303 dell'indice del fascicolo istruttorio.

¹⁹ Doc. n. 5304 dell'indice del fascicolo istruttorio.

²⁰ Doc. n. 5318 dell'indice del fascicolo istruttorio.

²¹ Doc. n. 5326 dell'indice del fascicolo istruttorio.

²² Doc. n. 5308 dell'indice del fascicolo istruttorio.

²³ Rispettivamente doc. n. 5310 e doc. n. 5313 dell'indice del fascicolo istruttorio.

²⁴ Doc. n. 5317 dell'indice del fascicolo istruttorio.

²⁵ Doc. n. 5320 dell'indice del fascicolo istruttorio.

²⁶ Doc. n. 5323 dell'indice del fascicolo istruttorio.

²⁷ Doc. n. 5331 dell'indice del fascicolo istruttorio.

²⁸ Doc. n. 5356 dell'indice del fascicolo istruttorio.

b. Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

16. Dalle evidenze istruttorie e delle informazioni acquisite nel corso del procedimento è emerso quanto segue.

17. EE ha inviato, nei mesi di gennaio e febbraio 2023, [1.000.000-1.500.000]* comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche delle forniture di energia e/o di gas, aventi decorrenza 1° giugno 2023, di cui [500.000-1.000.000] tramite posta e [100.000-500.000] tramite i canali digitali (PEC/email)²⁹. Nei tre mesi di preavviso indicati nelle comunicazioni, gli utenti di [50.000-100.000] forniture sono migrati ad altro operatore: si è registrato un tasso di recesso, pari al [1-5%] per il canale digitale e al [5-10%] per il canale postale³⁰.

Alla luce dei riscontri resi dal professionista il 30 ottobre 2024, risulta che le comunicazioni “inesitate” per le quali il vettore o il *provider* ha restituito un esito negativo (cd. "KO") a valle dell’invio, sono complessivamente pari ad oltre [40.000-100.000], alle quali si sommano circa [100.000-500.000] comunicazioni inviate, in associazione alla DEM contestata, tramite canale digitale.

18. Con riferimento alla gestione degli “inesiti” digitali, EE ha precisato di aver provveduto al re-invio della lettera di rinnovo attraverso posta ordinaria³¹. Quanto agli “inesiti” cartacei, il professionista ha dichiarato di aver introdotto, dal gennaio 2024, un’apposita procedura che comporta, qualora sia segnalata la mancata ricezione di dette comunicazioni, l’apertura di un’istruttoria *ad hoc* per verificare l’esito restituito dal vettore postale sul recapito, nonché l’applicazione delle nuove condizioni economiche esclusivamente in caso di riscontro positivo della consegna.

19. Inoltre, è emerso che EE si era attivata, già nel novembre 2023, istituendo un apposito gruppo di lavoro finalizzato all’adozione di nuove versioni di DEM, che risultano significativamente modificate già a partire dal mese di maggio 2024, nonché rafforzando le proprie misure di autenticazione del dominio di invio in modo da rispettare le Linee guida “*New Gmail protections for a safer, less spammy inbox*”, adottate da Google, nel dicembre 2023, aventi

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

²⁹ Le comunicazioni di rinnovo sono state inviate in due sessioni nel gennaio 2023 (il 23 e il 26) e in tre sessioni nel febbraio 2023 (il 6, il 16 e il 17). Per ogni lotto e documento che ne fa parte il vettore consegna l’esito della spedizione; parimenti, il *provider* a valle dell’invio della comunicazione digitale, informa EE dell’eventuale esito "KO" e, in tal caso, la stessa EE re-invia la lettera di rinnovo attraverso il canale postale.

³⁰ Dall’analisi dei dati forniti dal professionista è emerso che, con riguardo ai clienti destinatari di una comunicazione di rinnovo digitale, il tasso di recesso entro cinque mesi è risultato pari al [5-10%] e il tasso delle richieste di ricontrattualizzazione, nel medesimo arco temporale, è risultato pari al [5-10%].

³¹ Pertanto, le comunicazioni inesitate tramite posta ordinaria corrispondono al totale degli inesiti.

ad oggetto le politiche in materia di misure *antispam* riservate ai “*bulk senders*” (gli utilizzatori massivi che inviano un volume rilevante di *e-mail*)³². EE ha aggiunto di aver posto in essere, in concomitanza e successivamente all’avvio del procedimento, una serie di misure di *caring* in favore dei consumatori maggiormente impattati dai rincari del costo dell’energia nella forma di dilazioni, *bonus* in fattura o ricontrattualizzazioni, per un importo complessivo di [15-25] milioni di euro (alla data del 3 luglio 2024).

20. Il 21 maggio 2024 EE ha presentato ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del consumo e dell’articolo 9 del Regolamento vigente *ratione temporis*, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 15 gennaio 2025, che si articola in tre misure, ossia:

i) una misura di tipo informativo, consistente nell’implementazione della consapevolezza dei consumatori sulla comunicazione di rinnovo, resa peraltro più chiara attraverso una DEM rinnovata sia nella parte testuale che in quella grafica;

ii) una seconda misura avente ad oggetto il potenziamento dei sistemi informativi e delle funzionalità connesse al servizio di assistenza clienti, con riferimento ai rinnovi contrattuali;

iii) una ulteriore misura volta a ristorare i clienti destinatari di una comunicazione di rinnovo inviata tramite posta ordinaria con esito negativo, nonché i clienti destinatari di una comunicazione di rinnovo inviata tramite canale digitale i quali, entro la data di adozione del provvedimento di accettazione degli impegni, abbiano presentato reclamo sulla scarsa chiarezza della DEM.

21. La prima misura, di tipo informativo, consiste nella predisposizione di un’articolata campagna informativa attraverso:

a) di un sistema di notifiche, tramite sms (o *e-mail* in caso di indisponibilità del numero di cellulare del cliente), per ricordare ai clienti cui saranno applicate le nuove condizioni economiche sia l’avvenuto invio della comunicazione di rinnovo, sia la disponibilità, nell’area riservata del sito di EE, delle ultime due comunicazioni di rinnovo ricevute (a prescindere dalla richiesta del cliente). Tali informative saranno inviate in via prioritaria tramite il canale sms, al fine di raggiungere un numero quanto più ampio possibile di clienti e, in via residuale, solo per quei clienti di cui EE non disponga del numero cellulare, tramite *e-mail*/PEC all’indirizzo disponibile nell’anagrafica

³² Nel dettaglio, in relazione al rischio spam, EE ha modificato l’oggetto delle mail delle comunicazioni di rinnovo da maiuscolo a minuscolo, con riferimento alle comunicazioni inviate dal mese di marzo 2024. Analogamente, EE ha eliminato dalle comunicazioni inviate dal mese di maggio 2024 il *link Pedius* (applicazione mobile che consente alle persone con disabilità uditive di effettuare telefonate verso numeri di rete fissa e cellulari), in quanto la presenza di detto *link* faceva sì che, in alcuni casi, le comunicazioni confluissero nella casella *spam*.

dei propri clienti. Le medesime notifiche saranno disponibili anche nell'app di EE³³;

b) di un messaggio, nella prima fattura emessa a valle del rinnovo, che ricorda ai clienti l'avvenuta applicazione delle condizioni comunicate: *“A partire da questa bolletta, sono applicate le nuove condizioni economiche della tua offerta. Per info chiama 800.900.860 o vieni in uno dei nostri negozi”*;

c) di DEM rinnovate sia nella struttura grafica sia nel testo³⁴.

22. La seconda misura consiste nel potenziamento dei sistemi informativi e delle funzionalità connesse al servizio di assistenza clienti *front-end*, attraverso molteplici *touchpoints* del professionista (*contact center*, punti fisici, canale *digital*), in modo che gli operatori addetti, oggetto di una specifica formazione, possano verificare con immediatezza: *i)* se le condizioni economiche della fornitura del cliente siano interessate da un rinnovo, fornendo eventuali chiarimenti in merito e *ii)* se la comunicazione di rinnovo sia stata correttamente recapitata, consultando il sistema gestionale ove vengono storicizzati gli esiti forniti dai vettori postali/*provider*.

23. La terza misura è di tipo compensativo e consiste nel riconoscimento di un rimborso pari al [25%-50%] della differenza fra il prezzo di rinnovo e il prezzo precedente, applicata ai consumi effettuati dai clienti interessati fino alla data

³³ Il messaggio sms sarà del seguente tenore: *“Ciao, le condizioni economiche della tua offerta luce/gas sono in scadenza. Ti abbiamo inviato una comunicazione con le nuove condizioni al tuo indirizzo PEC, mail o posta. La trovi anche nella tua Area Riservata Enel Energia nella sezione “Documenti”. Per info, chiama l’800900860 o vieni in negozio”*.

Il messaggio e-mail sarà così configurato: *“Sender: Enel Energia Oggetto: Nuove condizioni economiche per la tua offerta luce/gas Intestazione: Hai letto le nuove condizioni economiche della tua offerta luce/gas? Body-copy: Ciao, le condizioni economiche della tua offerta luce/gas sono in scadenza. Nelle scorse settimane ti abbiamo inviato una comunicazione con i dettagli delle nuove condizioni attraverso uno di questi canali: • PEC, se l’hai comunicata • e-mail, controlla anche nella cartella spam/posta indesiderata • posta, all’indirizzo dove ricevi la bolletta. Se preferisci, trovi la comunicazione anche nella tua Area Riservata Enel Energia via App e web nella sezione “Documenti”. Per parlare con un nostro consulente, chiama il numero verde 800.900.860 o vieni a trovarci in negozio. A presto, Il team Enel Energia”*.

Infine, il *push* in app recherà, nel titolo, *“Nuove condizioni economiche della tua offerta”* e, nel sottotitolo, *“Le hai lette? Vai nella sezione Documenti”*.

Il testo card sarà: *“Ti abbiamo inviato le nuove condizioni economiche della tua offerta luce/gas via PEC, mail o posta. Le trovi anche nella sezione “Documenti”. Per info chiama 800.900.860 o vieni in negozio”*.

Tali informative saranno inviate in via prioritaria tramite il canale sms, al fine di raggiungere un numero quanto più ampio possibile di clienti e, in via residuale, solo per quei clienti di cui EE non disponga del numero cellulare, tramite e-mail/PEC all'indirizzo disponibile nell'anagrafica dei propri clienti. Le medesime notifiche saranno disponibili anche nell'App di Enel Energia.

³⁴ Di seguito il testo della DEM: *“Sender: Enel Energia*

Oggetto: Nuove condizioni economiche per la tua offerta luce/gas

Intestazione: Nuove condizioni economiche per la tua offerta luce/gas

Testo: Ciao, le condizioni economiche della tua offerta luce/gas + nome offerta sono in scadenza. In allegato trovi le nuove condizioni che saranno valide dal xx/xx/xx al xx/xx/xx e puoi leggere maggiori dettagli. Se preferisci, trovi la comunicazione anche nella tua Area Riservata Enel Energia via App e web nella sezione “Documenti”. Se hai bisogno di chiarimenti i nostri consulenti sono a tua disposizione:

- chiama il numero verde 800 900 860

- vieni in negozio, trova quello più vicino a te.

A presto, Il team Enel Energia”.

di scadenza delle nuove condizioni, salvo ricontrattualizzazione o scioglimento del vincolo.

Siffatta somma – in favore di circa [40.000-100.000] forniture per un valore complessivo di circa [5-11] milioni di euro – è stata individuata sulla base di un’analisi delle offerte gas ed elettrico *mainstream* (ossia, più vendute) proposte da EE ai nuovi clienti nel periodo di osservazione, in modo da consentire ai consumatori interessati di beneficiare del risparmio che avrebbero conseguito qualora avessero optato per un’altra offerta nel portafoglio di offerte per il mercato libero di EE, disponibile nel medesimo periodo. Nel dettaglio, il ristoro verrà riconosciuto a:

a) tutti i clienti, sia quelli ancora in *customer base*, sia quelli nel frattempo cessati, destinatari di una comunicazione di rinnovo in aumento (con condizioni economiche efficaci a partire da giugno 2023 e fino ad aprile 2024), inviata tramite posta ordinaria con esito della consegna KO. Le forniture saranno pari a circa [40.000-80.000] e il valore complessivo della misura è pari a circa [4-8] milioni di euro;

b) tutti i clienti, sia quelli ancora in *customer base*, sia quelli nel frattempo cessati, destinatari di una comunicazione di rinnovo in aumento (con condizioni economiche efficaci a partire da giugno 2023 e fino ad aprile 2024), inviata tramite canale digitale, con esito OK alla consegna, che abbiano presentato un reclamo, alla data di adozione del provvedimento di accettazione degli impegni, lamentando la mancanza di chiarezza del messaggio associato alle nuove condizioni contrattuali. Il ristoro è esteso anche ai reclami indirizzati alla sola Autorità (e non anche a EE)³⁵. Le forniture interessate saranno pari a circa [3.000-8.000] e il valore complessivo della misura è pari a circa [1-3] milioni di euro;

24. I ristori verranno riconosciuti ai clienti EE in forma di *bonus* direttamente in fattura e agli *ex* clienti attraverso una nota di credito da rimborsare tramite servizio Mooney o assegno postale (in base all’entità dell’importo)³⁶.

25. Per quanto attiene alla tempistica, la prima e la seconda misura verranno implementate, rispettivamente, entro 3 mesi ed entro 6 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni, in ragione degli sviluppi informatici da realizzare. La terza misura, infine, verrà riconosciuta, in considerazione del necessario coordinamento tra le diverse funzioni aziendali coinvolte (*pricing*, fatturazione, *marketing*, *customer care*), ai clienti EE entro la terza fattura utile ordinaria decorso un mese dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni e agli *ex* clienti entro 7 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

³⁵ Si precisa che la misura non è riconosciuta ai clienti che abbiano già beneficiato di una delle misure di *caring* autonomamente attuate dal professionista prima o in concomitanza dell’avvio del procedimento.

³⁶ A seconda che l’importo sia inferiore o superiore a 500 €

26. Il professionista ha rimarcato come ai sopra illustrati impegni si aggiungono le misure già autonomamente assunte (consistenti in *bonus* e ricontrattualizzazioni) in favore di circa [100.000-200.000] famiglie per un importo complessivo di circa [15-20] milioni di euro e agli accordi siglati con le principali associazioni dei consumatori nazionali per definire misure di mitigazione della spesa per l'energia. Complessivamente, pertanto, le misure attuate e da attuare da parte di EE, nei confronti dei destinatari di comunicazioni di rinnovo in aumento inviate nel corso del 2023, consentono di restituire circa [20-30] milioni di euro a circa [150.000-250.000] clienti.

IV. CONTRODEDUZIONI DELLE PARTI

27. Alcune associazioni dei consumatori hanno presentato controdeduzioni relative all'idoneità degli impegni a sanare le criticità contestate al professionista, nel prosieguo brevemente illustrate.

28. Altroconsumo reputa opportuno l'inserimento, nell'ambito dell'informativa al consumatore, di un chiaro riferimento all'aumento del corrispettivo di fornitura. La medesima non ritiene soddisfacente il ristoro offerto perché non rimette il consumatore inciso dalla pratica nella facoltà di recedere, non tutela i destinatari della comunicazione digitale che non hanno reclamato, è condizionata ad un periodo temporale troppo limitato e le modalità di attuazione non contemplano il riaccredito mediante bonifico bancario.

29. Ad avviso di UNC, sarebbe auspicabile la conferma di avvenuta lettura, da parte del consumatore, della comunicazione di rinnovo e l'inserimento, nella stessa, sia delle voci "*rialzo percentuale della bolletta*" e "*% di aumento*" nella tabella di confronto sulla spesa annua stimata per 8 fasce di consumo, sia di un'informativa personalizzata sulla base dei consumi dell'ultimo anno del cliente.

30. Secondo U.Di.Con. la previsione del *reminder* attraverso *email* appare illogica in quanto trattasi di canale che si è rivelato inefficace per comunicare i rinnovi nel 2023 e, in ogni caso, reputa il contenuto dello stesso inadatto a far comprendere che l'offerta commerciale subirà una modifica. L'associazione ritiene, poi, insoddisfacenti i ristori perché la quantificazione dei relativi importi è stata oggetto di un'autonoma definizione da parte di EE e perché escludono quanti sono rimasti inerti; critica, inoltre le modalità (senza tracciamento) e la tempistica (eccessivamente ampia) di erogazione dei predetti ristori.

31. MDC ravvisa che la mancata previsione di un meccanismo di accettazione esplicita potrebbe indurre il consumatore a trascurare la presa visione della comunicazione di rinnovo; ritiene, inoltre, insufficiente l'inserimento di un

avviso in bolletta perché tardivo. Contesta, inoltre, la genericità dell'impegno relativo al rafforzamento del servizio di assistenza clienti e la mancata previsione di un servizio dedicato alla contestazione delle variazioni tariffarie, evidenziando come la formazione degli operatori non assicuri la fornitura di risposte chiare e soluzioni concrete. Infine, considera lunghe e farraginose le modalità di riconoscimento dei ristori, insoddisfacente l'entità del loro importo, perché non copre integralmente le somme versate dai consumatori per la fornitura di energia e critica il mancato riconoscimento dei ristori in favore di quanti non hanno reclamato.

32. Assoutenti, Confconsumatori e Codici rimarcano la mancata adozione di strumenti certificati che attestino l'effettiva ricezione della comunicazione di rinnovo e ritengono che EE dovrebbe applicare le tariffe preesistenti in assenza di prova certa della ricezione delle comunicazioni di rinnovo e che le somme oggetto di ristoro dovrebbero essere restituite con gli interessi. I tre enti, infine, lamentano che gli accordi intercorsi tra EE e alcune associazioni dei consumatori prevedrebbero in favore dei consumatori ad esse associati trattamenti preferenziali.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE

33. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di servizi energetici, in data 5 marzo 2025 è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lettera a), del Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n. 21.

34. Con parere pervenuto in data 16 aprile 2025, la suddetta Autorità ha richiamato il Codice di Condotta Commerciale (di cui all'Allegato A alla deliberazione 28 giugno 2018, n. 366/2018/R/com e s.m.i.) che integra 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 e che si pone l'obiettivo di prevenire condotte pregiudizievoli ai 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.

35. In particolare, l'ARERA ha precisato, con riferimento agli obblighi dei venditori in caso di modifica delle condizioni contrattuali (variazioni unilaterali, evoluzioni automatiche e rinnovi), che dal 1° gennaio 2025, le relative comunicazioni devono essere fornite su supporto durevole, preventivamente accettato dal cliente e, nel caso di variazioni unilaterali e

rinnovi, devono avere contenuto vincolato alle specifiche previsioni regolatorie nonché essere separate da comunicazioni di altra natura, quali ad esempio le comunicazioni a scopi commerciali. Inoltre, in caso di invio telematico, l'intestazione delle comunicazioni di variazione contrattuale e di rinnovo deve coincidere con l'eventuale oggetto del messaggio di trasmissione delle comunicazioni³⁷.

36. L'ARERA ha anche ribadito, sotto il profilo degli obblighi informativi, che dal 1° gennaio 2024, l'intestazione della comunicazione in forma scritta della decorrenza delle nuove e differenti condizioni economiche deve contenere la dicitura: "Proposta di rinnovo delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni"³⁸. Nel caso, infine, di inosservanza delle prescrizioni del predetto Codice, i rinnovi delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni non trovano applicazione, ad eccezione del caso in cui comportino una diminuzione di corrispettivi unitari previsti in contratto. Nei casi di mancata applicazione, continuano ad applicarsi le condizioni precedenti alla prevista decorrenza delle modifiche proposte.

37. L'ARERA ha, altresì, puntualizzato che la regolazione non prevede obblighi specifici per i venditori di utilizzare apposite modalità di invio delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali che attestino la ricezione delle medesime comunicazioni da parte del cliente finale, in quanto, in caso di controversia circa l'efficacia delle variazioni unilaterali e dei rinnovi delle condizioni economiche dei contratti, sorta a seguito della contestazione avanzata dal cliente finale destinatario circa la ricezione dell'atto, grava sul venditore l'onere della prova dell'invio e del recapito degli atti menzionati all'indirizzo del destinatario³⁹.

38. Quanto agli impegni proposti da EE, e segnatamente alla prima misura, l'Autorità di regolazione ha evidenziato che:

- a) l'informativa veicolata in area riservata, tramite sms, email, push in app non contrasta con la regolazione vigente, in quanto rafforza la conoscenza delle comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche inviate tramite mail, PEC o posta nonché rende le stesse accessibili anche attraverso ulteriori strumenti informativi nella disponibilità dei clienti finali;
- b) l'inserimento di un messaggio nella prima fattura emessa a valle del rinnovo, che ricordi al cliente l'avvenuta applicazione delle nuove condizioni economiche - qualora dovesse essere realizzato dopo il 1° luglio 2025 - pare compatibile con la regolazione solo qualora sia collocato all'interno dello

³⁷ Cfr. deliberazione 395/2024/R/com del 1° ottobre 2024.

³⁸ Cfr. deliberazione 250/2023/R/com del 1° gennaio 2024.

³⁹ Resta salva la possibilità per i venditori di individuare e utilizzare strumenti di comunicazione e notifica, anche digitali, che agevolino la verifica dell'avvenuta ricezione e/o presa visione da parte del cliente finale in affiancamento alle modalità già utilizzate.

“spazio informativo del venditore” o nelle pagine aggiuntive o seguenti alla Bolletta sintetica;

c) la revisione della struttura grafica e del testo delle DEM di accompagnamento delle comunicazioni di rinnovo risulta non del tutto conforme all’art. 13, comma 8, del Codice di condotta commerciale che prescrive la seguente dicitura “Proposta di rinnovo delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni” sia nell’intestazione del documento contenente le informazioni sul rinnovo sia nell’oggetto dell’eventuale messaggio di trasmissione della comunicazione, in caso di invio telematico.

39. Quanto alla seconda misura, consistente nel potenziamento del sistema *front-end*, l’Autorità di regolazione ha sottolineato come si tratti di un intervento volto ad adeguare l’attuale capacità di risposta dei propri operatori su aspetti particolarmente sensibili per i clienti del *mass market*, quali il rinnovo o la modifica delle condizioni di fornitura e che investe solo indirettamente gli aspetti della qualità del servizio di assistenza ai clienti disciplinati nell’ambito del Testo integrato della qualità dei servizi di vendita (TIQV)⁴⁰, che non prevede misure specifiche riguardo le modalità organizzative dei canali di assistenza e la formazione degli operatori addetti al servizio clienti o altri aspetti organizzativi del *customer care* di cui si dotano gli operatori.

40. Inoltre, in relazione ai ristori riconosciuti ai clienti destinatari di una comunicazione di rinnovo inviata attraverso il canale postale in caso di esito negativo della consegna della comunicazione medesima (“KO”), l’ARERA ha rilevato che - non essendosi perfezionati i rinnovi - dovrebbero continuare ad applicarsi tra le parti le condizioni contrattuali previgenti. Pertanto, la misura proposta a titolo compensativo non restituirebbe quanto spettante ai clienti finali interessati dal mancato ricevimento delle comunicazioni di rinnovo.

Infine, la predetta Autorità non ha ravvisato contrasti con la regolazione di settore in relazione ai ristori riconosciuti in favore dei clienti destinatari di una comunicazione di rinnovo inviata attraverso il canale digitale e consegnata ai clienti medesimi.

VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

41. L’Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestata nella comunicazione di avvio del 3 aprile 2024, considerato che tengono conto

⁴⁰ Di cui all’ Allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com del 21 luglio 2016.

di tutti i profili oggetto del procedimento e appaiono risolutivi delle connesse criticità.

42. Segnatamente, la prima misura proposta da EE incide in modo risolutivo sul profilo informativo contestato, modificando adeguatamente le procedure aziendali relative alle modalità di comunicazione dei rinnovi.

Infatti, per effetto dell'impegno assunto da EE, l'invio delle comunicazioni di rinnovo sarà corredato da un articolato sistema di avvisi e promemoria, capaci di incidere sulla consapevolezza del consumatore in merito alle modifiche contrattuali.

In altri termini, l'introduzione di una pluralità di strumenti di comunicazione con il cliente finale, fra loro complementari (SMS, *mail*, fattura, notifica via *app* e Area Riservata) risolve le criticità contestate in avvio. Inoltre, detto sistema di *alert* e *reminder* soddisfa le esigenze di comunicazione delle varie tipologie di clienti - compresi quanti non ricorrono ai canali digitali – ed interviene: *i*) prima dell'applicazione delle nuove condizioni economiche, al fine di informare dell'invio della comunicazione di rinnovo e della sua reperibilità nell'area riservata; *ii*) *ex post*, tramite l'informativa inserita nella prima fattura in cui troveranno applicazione le nuove condizioni economiche, al fine di ribadire l'effettiva decorrenza dei prezzi comunicati mesi prima⁴¹.

Si precisa che l'accoglimento della presente misura non pregiudica l'adeguamento alle sopravvenienze regolamentari riguardanti l'intestazione del documento contenente le informazioni sul rinnovo, nonché l'oggetto del messaggio in caso di invio telematico.

43. Sotto il profilo della comunicazione, si osserva che la revisione del *layout* e del testo delle DEM di accompagnamento appare idonea a rendere i clienti pienamente consapevoli che le condizioni economiche di fornitura subiranno una modifica. Il *layout* e il testo delle DEM sono stati infatti rinnovati nella parte testuale e in quella grafica eliminando ogni elemento di possibile decettività⁴².

44. Inoltre, il potenziamento dei sistemi informativi e delle funzionalità connesse al servizio di assistenza clienti, con espresso riferimento ai rinnovi contrattuali, agevolerà i clienti interessati da problematiche legate alla ricezione delle comunicazioni di rinnovo. Infatti, il doppio sistema di verifiche in merito all'effettivo recapito della comunicazione in esame, cui saranno tenuti gli operatori *front-end*, rappresenta uno strumento di diretta e

⁴¹ Si osserva, peraltro, che allo stato l'ARERA non ha ravvisato l'opportunità di prevedere un sistema di consenso espresso in caso di modifiche peggiorative delle condizioni economiche di fornitura (cfr. ritenuto della delibera 395/2024/R/COM del 1° ottobre 2024).

⁴² Inoltre, è stato eliminato, dal corpo della *mail*, il link Pedius (*app* per persone con disabilità uditiva) in ragione della maggiore riscontrata probabilità di essere captato dai filtri *antispam* impostati dai *provider*.

tempestiva assistenza, in grado di fornire ai consumatori i chiarimenti richiesti, evitando loro l'onere di inviare un reclamo.

45. Anche la terza misura di tipo compensativo appare congrua e apprezzabile: EE, infatti, riconosce, in favore di oltre [40.000-100.000] consumatori, il ristoro di una significativa quota della maggiore spesa connessa agli aumenti tariffari derivati dalle comunicazioni inesitate o non pienamente comprese. Invero, il rationale del calcolo sotteso alla misura proposta consente di posizionare i clienti interessati in una situazione mediamente prossima a quella in cui si sarebbero trovati se, ricevuta e compresa la comunicazione di rinnovo, avessero deciso di esercitare il diritto di recesso. Si consideri che le offerte proposte da EE ai nuovi clienti nel periodo di osservazione che qui rileva risultavano in linea con la media delle offerte allora disponibili sul mercato. In altri termini, la misura riconosce, a vantaggio di tutti i consumatori con esito KO della comunicazione di rinnovo, lo stesso beneficio di cui hanno goduto quei clienti che, reagendo alla comunicazione di rinnovo ricevuta, hanno contattato EE richiedendo una ricontrattualizzazione (le cui offerte risultavano in linea con quelle promosse ai nuovi clienti) o sono migrati ad altri operatori di mercato.

Si rileva che, nel contesto del presente provvedimento di accoglimento degli impegni presentati dal professionista, senza accertamento dell'infrazione, la misura compensativa proposta investe in modo automatico tutti i destinatari di una comunicazione di rinnovo in aumento (con condizioni economiche efficaci a partire da giugno 2023 e fino ad aprile 2024) con esito della consegna KO, restando impregiudicato il diritto degli stessi di far valere ulteriori pretese.

46. Giova aggiungere che la misura appare adeguata anche rispetto alla platea dei consumatori incisi dalla pratica commerciale, in quanto investe sia coloro che hanno mantenuto il rapporto contrattuale con EE, sia quanti sono passati ad altro operatore e, quindi, non risultano più nella *customer base* di EE.

47. Infine, con riferimento ai clienti destinatari di una comunicazione digitale, l'elargizione dei ristori a quanti abbiano lamentato la scarsa chiarezza della comunicazione di rinnovo entro la data della delibera di accoglimento degli impegni appare ragionevole e condivisibile, in quanto tale criterio consente al professionista di individuare i clienti da ristorare e tiene conto del tasso di recessi esercitati dai consumatori pari al [1-5 %] per i primi tre mesi e pari al [5-10%] nei cinque mesi. Si consideri, inoltre, che l'estensione dell'impegno anche a quanti abbiano inoltrato denuncia esclusivamente all'Autorità consente di offrire tutela anche a quei consumatori incisi dalla condotta che non abbiano esteso il proprio reclamo al professionista.

48. Le controdeduzioni depositate da alcune associazioni, parti del presente procedimento, risultano assorbite dalle considerazioni che precedono.

49. Alla luce delle predette considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 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 ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti della società Enel Energia S.p.A. gli impegni dalla stessa presentati nella loro versione definitiva in data 15 gennaio 2025, come descritti nella dichiarazione allegata, che costituisce parte integrante del provvedimento;
- b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento;
- c) che la società Enel Energia S.p.A. informi l'Autorità, entro trenta e novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, dell'attuazione sino a quel momento degli impegni e, infine, entro centottanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, dell'integrale attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il professionista non dia attuazione agli impegni assunti;
- 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 fonda su informazioni trasmesse dalla Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 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.

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

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Serena Stella

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO APPROVATO CON DELIBERA DELL'AGCM DEL 1° APRILE 2015 –

VERSIONE ACCESSIBILE

1) Numero del procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista.

I presenti impegni si riferiscono al procedimento PS-12743 (“Procedimento”). La comunicazione di avvio del Procedimento (“Comunicazione di Avvio”) del 3 aprile 2024, prot. 35896, è stata notificata alla Società Enel Energia S.p.A., in occasione dell’accesso ispettivo effettuato in data 5 aprile 2024.

2) Professionista che presenta gli impegni.

Ragione o denominazione sociale dell’impresa (cognome e nome nel caso di persona fisica) e sede legale:

- (i) *Enel Energia S.p.A. (di seguito, “Enel Energia”, “EE” o la “Società”), Via Luigi Boccherini, 15 – 00198, Roma*

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento.

Con la Comunicazione di Avvio sono state mosse contestazioni nei confronti di EE con riferimento alle modalità con le quali la Società avrebbe comunicato ai propri utenti, nell’ambito delle comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche inviate in formato digitale e tramite posta, un aumento in bolletta dei prezzi delle forniture di gas e di energia elettrica.

Nello specifico, relativamente ai rinnovi avvenuti digitalmente, Enel Energia avrebbe “inviato ai propri utenti la comunicazione di rinnovo delle condizioni contrattuali, in allegato ad un messaggio dal carattere apparentemente promozionale, senza attribuire una particolare evidenza

all'effettivo oggetto della comunicazione stessa - ossia, la modifica delle condizioni economiche - né nell'intestazione, né nella parte testuale”.

La modalità di comunicazione adottata da EE *“avrebbe indotto molti consumatori a non cogliere l'importanza di tale comunicazione e, finanche, a non visualizzare l'allegato, appena percepibile in fondo alla pagina”.*

Inoltre, *“nei casi di invio tramite posta elettronica, alcuni elementi grafici e strutturali del messaggio email appaiono, prima facie, suscettibili di essere intercettati dai filtri anti-spam e di confluire, dunque, nella posta indesiderata”, e pertanto “l'utente non sarebbe posto nelle condizioni di conoscere il contenuto una volta trascorso un certo lasso di tempo”.*

La pratica commerciale potrebbe altresì configurarsi come aggressiva in quanto, *“mediante indebito condizionamento, essa appare idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta e il comportamento del consumatore e, pertanto, appare idonea ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso, ossia quella di mantenere la relazione contrattuale con Enel Energia laddove invece, venendo a conoscenza delle nuove condizioni economiche di fornitura, avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso”.*

Dunque, secondo quanto prospettato dall'Autorità, la pratica descritta, se accertata, potrebbe integrare una violazione degli artt. 20, 24 e 25 del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (“Codice del Consumo”).

4) Contenuto testuale degli Impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

In un'ottica di fattiva e leale cooperazione con codesta Autorità, anche alla luce dei rilievi formulati nella Comunicazione, EE, seppur fermamente convinta di aver agito in maniera assolutamente legittima, ha deciso di presentare ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento i seguenti Impegni (di seguito, anche individualmente, “Impegni”), volti a rafforzare sensibilmente ed in maniera del tutto esaustiva la tutela dei clienti, con particolare riferimento alle procedure aziendali relative alle modalità di comunicazione ai propri clienti dei rinnovi delle condizioni economiche dei contratti di fornitura e alla successiva assistenza front-end, nonché

attraverso la previsione di un efficace meccanismo di ristoro a favore dei consumatori interessati. Resta inteso che gli Impegni non esprimono acquiescenza e non costituiscono un riconoscimento neanche indiretto di responsabilità rispetto alle contestazioni formulate da codesta Autorità con il Provvedimento di avvio.

Impegno 1) Campagna informativa

a) Informativa al cliente e messa a disposizione delle comunicazioni di rinnovo in area riservata

Con la presente misura la Società si impegna a predisporre un sistema di notifiche, tramite sms (o e-mail nel caso in cui non sia disponibile il numero di cellulare del cliente), con l'obiettivo di ricordare ai clienti cui saranno applicate le nuove condizioni economiche l'avvenuto invio da parte della Società della comunicazione di rinnovo. Con questa comunicazione, la Società ricorderà altresì che nell'area riservata del sito di Enel Energia, il cliente avrà sempre a disposizione le ultime due comunicazioni di rinnovo ricevute.

In particolare, le comunicazioni riporteranno rispettivamente un messaggio dal seguente tenore:

Sms: *Ciao, le condizioni economiche della tua offerta luce/gas sono in scadenza. Ti abbiamo inviato una comunicazione con le nuove condizioni al tuo indirizzo PEC, mail o posta. La trovi anche nella tua Area Riservata Enel Energia nella sezione "Documenti". Per info, chiama l'800900860 o vieni in negozio.*

E-mail:

Sender: *Enel Energia*

Oggetto: *Nuove condizioni economiche per la tua offerta luce/gas*

Intestazione: *Hai letto le nuove condizioni economiche della tua offerta luce/gas?*

Body-copy: *Ciao,*

le condizioni economiche della tua offerta luce/gas sono in scadenza. Nelle scorse settimane ti abbiamo inviato una comunicazione con i dettagli delle nuove condizioni attraverso uno di questi canali:

- PEC, se l'hai comunicata
- e-mail, controlla anche nella cartella spam/posta indesiderata
- posta, all'indirizzo dove ricevi la bolletta.

Se preferisci, trovi la comunicazione anche nella tua Area Riservata Enel Energia via App e web nella sezione "Documenti".

Per parlare con un nostro consulente, chiama il numero verde 800.900.860 o vieni a trovarci in negozio.

A presto,

Il team Enel Energia

Push in App:

Titolo: *Nuove condizioni economiche della tua offerta.*

Sottotitolo: *Le hai lette? Vai nella sezione "Documenti"*

Testo card: *Ti abbiamo inviato le nuove condizioni economiche della tua offerta luce/gas via PEC, mail o posta. Le trovi anche nella sezione "Documenti". Per info chiama 800.900.860 o vieni in negozio.*

Tali informative saranno inviate in via prioritaria tramite il canale sms, al fine di raggiungere un numero quanto più ampio possibile di clienti e, in via residuale, solo per quei clienti di cui EE non disponga del numero cellulare, tramite e-mail/PEC all'indirizzo disponibile nell'anagrafica dei propri clienti. Le medesime notifiche saranno disponibili anche nell'App di Enel Energia.

b) Messaggio in fattura

L'informazione sull'avvenuto rinnovo delle condizioni economiche sarà inoltre inserita nella prima fattura emessa a valle del rinnovo, al fine di ricordare ai clienti l'avvenuta applicazione delle condizioni precedentemente comunicate, per mezzo del seguente testo: *"A partire da questa bolletta, sono applicate le nuove condizioni economiche della tua offerta. Per info chiama 800.900.860 o vieni in uno dei nostri negozi"*.

c) Revisione DEM

Infine, EE si impegna a modificare le proprie DEM (i.e., mail cui vengono allegare le comunicazioni di rinnovo in caso di invio tramite i canali digitali), intervenendo sia sulla struttura grafica che sul testo delle stesse.

Tale intervento è teso a rafforzare la consapevolezza dei clienti in ordine alla natura contrattuale della comunicazione e del relativo allegato, oltre a minimizzare ulteriormente il rischio che tali comunicazioni siano identificate come SPAM, confluendo per errore nella casella di Posta indesiderata.

Di seguito il testo della DEM:

Sender: *Enel Energia*

Oggetto: *Nuove condizioni economiche per la tua offerta luce/gas*

Intestazione: *Nuove condizioni economiche per la tua offerta luce/gas*

Testo: *Ciao,*

*le **condizioni economiche** della tua offerta luce/gas + nome offerta sono in scadenza.*

*In allegato trovi le **nuove condizioni** che saranno valide dal xx/xx/xx al xx/xx/xx e puoi leggere maggiori dettagli.*

Se preferisci, trovi la comunicazione anche nella tua Area Riservata Enel Energia via App e web nella sezione "Documenti".

Se hai bisogno di chiarimenti i nostri consulenti sono a tua disposizione:

- *chiama il numero verde 800 900 860*
- *vieni in negozio, trova quello più vicino a te.*

A presto,

Il team Enel Energia

Impegno 2) Rafforzamento del servizio di assistenza ai clienti tramite canali di contatto

Con la presente misura la Società si impegna a rafforzare l'assistenza *front-end* per i clienti che – anche stimolati dalla comunicazione di reminder di cui all'impegno *sub 1)* –

ricorrano ai *touchpoints* di EE (contact center, punti fisici¹, canale digital) per avere informazioni in merito alla ricezione e al contenuto della comunicazione di rinnovo.

Tale misura comporterà il potenziamento dei sistemi informativi della Società, consentendo a tutti gli operatori interessati di fornire una tempestiva assistenza al cliente verificando immediatamente se i) le condizioni economiche della fornitura del cliente siano interessate da un rinnovo, fornendo eventuali chiarimenti in merito e se ii) la comunicazione di rinnovo sia stata correttamente recapitata, consultando il sistema gestionale ove vengono storicizzati gli esiti forniti dai vettori postali/provider.

Il potenziamento delle funzionalità connesse al servizio di assistenza ai clienti consentirà agli operatori interessati, in occasione dell'assistenza fornita ai clienti, di aggiornare i canali di contatto degli stessi.

Tutti gli operatori interessati saranno oggetto di una specifica formazione.

Impegno 3) Misure di ristoro a favore dei clienti interessati dalla condotta

In via preliminare si evidenzia che EE, anche successivamente all'avvio del procedimento, ha autonomamente assunto una serie di iniziative volte a ridurre gli effetti sui clienti in conseguenza dell'incremento dei prezzi dei mesi passati che si è riflesso nei rinnovi delle condizioni economiche comunicati nel 2023. Tali iniziative - di cui EE ha dato evidenza nella comunicazione del 3 luglio u.s. - sono rivolte sia ai clienti rinnovati tramite i canali digitali sia ai clienti rinnovati tramite posta e sono state attuate, ad esempio, attraverso il riconoscimento di bonus in bolletta, Richiesta Variazione Contrattuale ("RVC"), ecc.

L'ammontare complessivo delle suddette iniziative (bonus in fattura e RVC) a favore delle suddette categorie di clienti ammonta a circa [10-25] milioni di Euro con un beneficio a favore di circa [100.000-200-000] forniture [Omissis: Informazioni di carattere commerciale ad uso interno di natura confidenziale]

¹ Si evidenzia che ad oggi risultano [Omissis: Informazioni di carattere commerciale ad uso interno] punti fisici diretti e [Omissis: Informazioni di carattere commerciale ad uso interno] indiretti.

[Omissis: Informazioni di carattere commerciale ad uso interno di natura confidenziale]

Ciò premesso, a valle anche dell'Audizione tenutasi il 17 giugno 2024 con Codesta Direzione e delle successive interlocuzioni, EE ha delineato ulteriori misure volte a ristorare, a determinate condizioni: a) i clienti destinatari di una comunicazione di rinnovo inviata attraverso il canale postale e b) i clienti destinatari di una comunicazione di rinnovo inviata attraverso il canale digitale.

a) **Clienti destinatari di una comunicazione di rinnovo inviata attraverso il canale postale**

La misura in esame riguarda tutti i clienti, sia quelli ancora in customer base che quelli nel frattempo cessati, destinatari di un rinnovo in aumento, comunicato attraverso canale postale, con condizioni efficaci a partire da giugno 2023 e fino ad aprile 2024², e rispetto al quale il vettore postale ha restituito un KO come esito della consegna.

In particolare, la misura prevede il riconoscimento di una somma pari al [25%-50%] del valore corrispondente alla differenza fra il prezzo di rinnovo e il prezzo precedentemente applicato [Omissis: Informazioni di natura commerciale relative a valutazioni strategiche ad uso interno]

Le forniture individuate secondo i criteri sopra descritti sono circa [20.000-80.000] e il valore complessivo della misura è pari a circa [4-10] milioni di euro. [Omissis: Informazioni commerciali ad uso interno di natura confidenziale].

² Come evidenziato nel corso dell'audizione del 17 giugno u.s., [Omissis: Informazioni strategiche ad uso interno sul processo di invio delle comunicazioni di rinnovo].

b) **Clienti destinatari di una comunicazione di rinnovo inviata attraverso il canale digitale**

La misura in esame riguarda tutti i clienti, sia quelli ancora in customer base che quelli nel frattempo cessati, destinatari di un rinnovo in aumento, comunicato attraverso canale digitale, con condizioni efficaci a partire da giugno 2023 e fino ad aprile 2024 rispetto al quale il provider ha restituito un esito OK alla consegna e che alla data di adozione del provvedimento di accettazione dei presenti impegni abbiano presentato un reclamo ad EE, lamentando la mancata presa visione o la mancata comprensione della comunicazione di rinnovo, per effetto dell'asserita scarsa chiarezza della stessa. Analogamente a quanto indicato per la misura sub a), la misura prevede il riconoscimento di una somma pari al [25%-50%] del valore corrispondente alla differenza fra il prezzo di rinnovo e il prezzo precedentemente applicato [Omissis: Informazioni di natura commerciale relative a valutazioni strategiche ad uso interno]. Le forniture individuate secondo i criteri sopra descritti, alla data di presentazione del presente Formulario, sono circa [2.000-10.000] e il valore della misura è pari a circa [1-4] milioni di Euro [Omissis: Informazioni commerciali ad uso interno di natura confidenziale].

La misura riguarda anche i reclami³ indirizzati solo a codesta Autorità (e non anche a EE) presenti nel fascicolo del procedimento e aventi ad oggetto la mancata presa visione o comprensione della comunicazione di rinnovo, pervenuti entro la data di adozione del provvedimento di accettazione degli impegni.

Complessivamente, le due misure di ristoro sopra descritte ammontano a [6-10] milioni di Euro e interessano circa [30.000 – 100.000] forniture [Omissis: Informazioni commerciali ad uso interno di natura confidenziale]⁴.

³ Si fa sempre riferimento ai reclami trasmessi dai clienti destinatari di un rinnovo in aumento, comunicato attraverso canale digitale, con condizioni efficaci a partire da giugno 2023 e fino ad aprile 2024 rispetto al quale il provider ha restituito un esito OK alla consegna.

⁴ Come anticipato con nota trasmessa l'8 gennaio 2025, i dati sopra indicati possono essere oggetto di lievi affinamenti in ragione delle strette tempistiche concesse per fornire riscontro alla richiesta di integrazione degli impegni trasmessa il 19 dicembre u.s. e dell'eventuale recupero di forniture non considerate. Gli impatti potrebbero inoltre variare nel caso pervenissero ulteriori reclami entro la data di adozione del provvedimento di accettazione dei presenti impegni, posto che l'analisi condotta fa riferimento a quelli pervenuti fino al 17 dicembre u.s. e a valle dell'analisi del fascicolo del procedimento, laddove residuassero segnalazioni trasmesse a codesta Autorità e non anche ad EE.

La percentuale assunta come *driver* per la quantificazione del ristoro relativo ad entrambe le misure è stata individuata sulla base di un'analisi delle offerte *mainstream* gas ed elettrico in *acquisition* di Enel Energia, efficaci nel periodo di osservazione⁵;

[Omissis: Informazioni commerciali ad uso interno di natura confidenziale].

La misura di ristoro così definita consente pertanto di tenere indenni tutti i clienti interessati da una mancata ricezione della comunicazione di rinnovo,

[Omissis: Informazioni relative a valutazioni strategiche ad uso interno]

Infine, si precisa che il ristoro riconosciuto ai clienti interessati dalle suddette misure verrà nettato di eventuali bonus e altre misure compensative già assunte dalla Società e di cui si è data evidenza nella comunicazione del 3 luglio u.s. o degli importi eventualmente riconosciuti a seguito di rettifiche di fatturazione eseguite in conseguenza dell'accoglimento di un reclamo, nonché delle ulteriori misure riconosciute nell'ambito degli accordi con le associazioni dei consumatori sopra menzionati.

L'importo relativo a detto ristoro⁶ verrà riconosciuto come bonus⁷ direttamente in fattura per i clienti ancora nella customer base di Enel Energia; i clienti che nel frattempo abbiano

⁵ **[Omissis: Informazioni commerciali ad uso interno di natura confidenziale]**

Il periodo di osservazione è riferito a questo intervallo temporale in quanto nel periodo antecedente ad ottobre 2023, in ragione della particolare congiuntura che stava interessando i mercati energetici, la quasi totalità delle offerte commercializzate da EE *in acquisition* erano a prezzo indicizzato.

⁶ Il ristoro sarà utilizzato a compensazione di eventuali morosità laddove risultino fatture scadute e non pagate intestate al cliente.

⁷ In particolare, si precisa che il *bonus* verrà riconosciuto come *bonus una tantum*, calcolato moltiplicando il valore corrispondente al [25%-50%] della differenza tra il prezzo di rinnovo e il prezzo precedentemente applicato per i consumi del cliente interessato effettuati durante il periodo di vigenza delle condizioni economiche applicate con

risolto il contratto di fornitura con EE riceveranno il ristoro attraverso l'emissione di nota credito che verrà rimborsata tramite servizio Mooney o assegno postale, a seconda che l'importo sia inferiore o superiore a € 500.

Complessivamente, tutte le misure predisposte da EE, a valle dell'avvio del presente procedimento, dirette verso la generalità dei clienti interessati dalle comunicazioni di rinnovo in aumento inviate nel corso del 2023 e del 2024 consentono di restituire circa [20 - 40] milioni di euro a circa [150 mila - 350 mila] clienti interessati [Omissis: Informazioni commerciali ad uso interno di natura confidenziale].

Tempi e durata delle misure

La Società si impegna ad assumere l'Impegno 1) a tempo indeterminato e ad implementarlo entro 3 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo. Tale termine è indispensabile alla Società tenuto conto che l'attuazione dell'Impegno 1) implica l'attuazione di importanti sviluppi informatici a sistema, volti alla implementazione dei diversi servizi di notifica nonché lo sviluppo di una nuova sezione in area riservata e App.

La Società si impegna ad assumere l'Impegno 2) a tempo indeterminato e ad implementarlo entro 6 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo. Tale termine è indispensabile alla Società tenuto conto che l'attuazione dell'Impegno 2) implica la necessità di procedere, anche in questo caso, alla realizzazione di alcuni sviluppi a sistema che abilitino gli operatori di front end ad una gestione più efficace del contatto con il cliente e alla formazione a cascata su tutti gli operatori incaricati.

il rinnovo. Per quanto riguarda i clienti interessati da RVC si terrà conto dei volumi dei consumi registrati fino alla data di efficacia della variazione contrattuale; per quanto riguarda i clienti non più in customer base, il ristoro sarà calcolato con riferimento ai mesi di applicazione del prezzo di rinnovo sino alla risoluzione del contratto di fornitura. [Omissis: Informazioni di natura commerciale relative a valutazioni strategiche ad uso interno].

La Società si impegna a riconoscere il ristoro di cui all'Impegno 3) entro la terza fattura utile ordinaria decorso un mese dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo per i clienti ancora nella customer base della Società; per coloro che nel frattempo non siano più clienti EE, la Società si impegna a riconoscere il ristoro entro 7 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo. Tali termini sono indispensabili alla Società in quanto l'implementazione dell'Impegno 3) richiede un coordinamento fra diverse funzioni aziendali (pricing, fatturazione, marketing, customer care, credito) al fine di quantificare puntualmente il ristoro da riconoscere al singolo cliente e procedere al suo accredito in fattura o tramite l'emissione di nota di credito che verrà rimborsata tramite servizio Mooney/assegno postale, a seconda dell'importo del ristoro.

La Società di riserva sin d'ora di presentare istanza di riesame delle suddette misure, qualora accettate e rese vincolanti da Codesta Autorità, nel caso di rilevanti mutamenti di fatto o di diritto tali da rendere le stesse incompatibili con il quadro normativo, regolatorio e fattuale di riferimento o tali da incidere significativamente sull'utilità connesse alle stesse.

5) Considerazioni sull'utilità delle misure

[Omissis: Informazioni relative a valutazioni strategiche ad uso interno]

* * *

Roma, 23 gennaio 2025

