

PS12441 – IREN-MODIFICHE UNILATERALI DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

Allegato al provvedimento n. 30785

**Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi degli artt. 27,
comma 7, e 66, comma 3, del codice del consumo, nonché degli artt. 9 e 21
del regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del
consumatore**

Versione consolidata

**NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA DECISIONE DI INTEGRAZIONE
OGGETTIVA DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA**

Numero del Procedimento: PS12441.

Data di notifica del provvedimento di avvio (“Avvio”):

- 18.10.2022

Termine per il deposito degli impegni, come prorogato dall’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“Autorità” o “AGCM”) nell’adunanza del 6.12.2022:

- 22.12.2022

PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

IREN Mercato S.p.A. (“Iren Mercato” o “Società”), con sede legale in Genova, Via SS. Giacomo e Filippo, n. 7.

PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELL’ESTENSIONE

In data 18.10.2022, l’Autorità ha avviato un procedimento istruttorio nei confronti di Iren Mercato prospettando che una serie di condotte, ove accertate, potrebbero integrare una PCS in violazione degli artt. 20, 21, 24 e 25 del codice del consumo (“Procedimento”).

In particolare, nell’Avvio si contesta alla Società:

1. con riferimento al periodo antecedente alla pubblicazione del d.l. n. 115 del 2022 (“Decreto Aiuti Bis”), di aver esercitato la facoltà di modifica unilaterale del prezzo nei confronti di clienti contrattualizzati nel medesimo anno: *“la condotta del professionista [...] appare ingiustificata ed ingannevole [...] in quanto le comunicazioni intervengono a stretto ridosso della recente sottoscrizione di un’offerta a prezzo fisso da parte dei consumatori”* (punto 15);
2. con riferimento al periodo successivo alla pubblicazione del Decreto Aiuti Bis, di aver raggirato il divieto temporaneo di modifiche unilaterali del prezzo attraverso le comunicazioni di aggiornamento delle condizioni economiche: *“il comportamento di Iren [...] appare parimenti ingannevole quando tenta di aggirare l’inibizione relativa alle modifiche unilaterali del prezzo dell’energia elettrica e del gas introdotta con l’art. 3 del DL 115/2022”* (punto 16).

DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E LORO PERIODO DI VALIDITÀ

In via preliminare, Iren Mercato richiama l'attenzione di codesta Spett.le Autorità sul fatto che:

- quanto alla prima contestazione, l'Avvio non considera che: (i) prima dell'entrata in vigore del Decreto Aiuti Bis, le modifiche unilaterali erano consentite a livello normativo (art. 13 del Codice di Condotta Commerciale) e contrattuale (art. 9 delle CG) e, (ii) soprattutto, queste sono state tempestivamente annullate da parte di Iren Mercato prima della relativa decorrenza e prima dello stesso Avvio, con la conseguenza che non hanno mai prodotto alcun effetto nei confronti dei clienti finali;
- quanto alla seconda contestazione, l'Avvio si fonda sull'assunzione fattualmente erronea che gli aggiornamenti dei prezzi, oggetto delle comunicazioni inviate dalla Società a partire da agosto 2022, siano modifiche unilaterali di condizioni contrattuali relative alla definizione del prezzo vietate temporaneamente ai sensi dell'Art. 3 del Decreto Aiuti Bis.

Nonostante quanto sopra e le ulteriori osservazioni difensive presentate da Iren, con provvedimento del 28 ottobre 2022, l'Autorità ha disposto la sospensione di ogni variazione delle condizioni economiche disposte con le comunicazioni successive all'entrata in vigore del citato art. 3 del Decreto Aiuti Bis, con l'obbligo di comunicare "*l'avvenuta esecuzione del [...] provvedimento di sospensione*" entro i successivi cinque giorni ("**Provvedimento cautelare**"). L'AGCM, infatti, ha ritenuto che l'aggiornamento delle condizioni scadute, "*sebbene non qualificata come modifica unilaterale*", sia comunque vietato dall'art. 3 del Decreto Aiuti Bis, "*che ha previsto in via eccezionale la sospensione dell'efficacia di qualsiasi clausola contrattuale che consenta la modifica delle condizioni di vendita, proprio al fine di evitare l'esposizione degli stessi consumatori alle fluttuazioni dei mercati dei prodotti energetici*".

Le misure cautelari sono state confermate con successivo provvedimento del 16 novembre, nel quale l'Autorità ha respinto l'istanza di revoca della Società e ribadito il principio per cui deve ritenersi sospesa, fino al 30 aprile 2023, "ogni variazione delle condizioni economiche dei contratti di fornitura, comunicata alla clientela successivamente all'entrata in vigore del Decreto Legge 9 agosto 2022, n. 115" (enfasi aggiunta).

Iren Mercato ribadisce anche in questa sede di non condividere tali valutazioni preliminari e la propria ferma convinzione di aver sempre operato nel rispetto delle disposizioni di legge e del quadro regolamentare applicabile. In particolare, in conformità all'art. 3 del Decreto Aiuti Bis e dopo la sua entrata in vigore, Iren Mercato ha (i) annullato le modifiche unilaterali comunicate prima dell'entrata in vigore dell'art. 3 del Decreto Aiuti Bis prima della relativa decorrenza e prima dello stesso Avvio, come sopra specificato e (ii) effettuato nuove comunicazioni alla clientela di aggiornamento delle condizioni economiche scadute, che non ricadono nell'ambito di applicazione di detta norma eccezionale.

Pur non condividendolo, in ottemperanza al Provvedimento cautelare, Iren Mercato ha tempestivamente sospeso l'applicazione degli aggiornamenti del prezzo dopo la sua scadenza contrattuale.

Come noto, Iren Mercato ha impugnato il Provvedimento cautelare – insieme gli atti presupposti, conseguenti e comunque connessi – dinanzi al TAR Lazio (R.G. 13951/2022) al fine di ottenerne l'annullamento, previa sospensione interinale. Il TAR Lazio con ordinanza cautelare del 9 dicembre 2022, n. 7518 ("**Ordinanza TAR**"), nel precisare che "*la causa*

[REDACTED]

necessita degli adeguati approfondimenti di merito”, ha ritenuto che le esigenze cautelari fatte valere da Iren Mercato fossero “apprezzabili favorevolmente” ai sensi dell’art. 55, comma 10, c.p.a., ma potessero “essere adeguatamente tutelat[e], nel caso di specie, mediante la sollecita fissazione dell’udienza di discussione”, che è stata quindi fissata al 22 febbraio 2023.

Pur esprimendo soddisfazione per la preliminare positiva valutazione della fondatezza del *fumus boni iuris* del proprio ricorso, Iren Mercato ha impugnato l’Ordinanza TAR dinanzi al Consiglio di Stato (R.G. 9498/2022) per ottenere la sospensione immediata del Provvedimento cautelare, nella parte in cui ha sospeso l’applicazione degli aggiornamenti di prezzo dopo la loro scadenza contrattuale, imponendo a Iren Mercato di darne comunicazione individuale alla propria clientela.

In data 22 dicembre 2022, il Consiglio di Stato ha pubblicato l’ordinanza n. 5986/2022. Con tale ordinanza, ritenuto sussistente sia il *fumus boni iuris* che il *periculum in mora* dedotti da Iren, ne ha integralmente accolto l’istanza cautelare e, per l’effetto, ha sospeso “*il provvedimento impugnato dall’appellante – recante un generalizzato ordine nei suoi confronti di sospendere ogni variazione nei contratti di fornitura – nei sensi e limiti di cui in parte motiva ossia ove riferisce tale ordine, certamente fondato normativamente quando si tratta di variazioni unilaterali, anche a fattispecie di aggiornamento prezzi per rinnovo di contratto scaduto*” (id. dispositivo).

In data 23 novembre 2022, Iren Mercato ha formulato un’istanza di proroga del termine di presentazione degli impegni che, con nota del 7 dicembre 2022, è stata accolta solo parzialmente da codesta Spett.le Autorità, fissando al 22 dicembre 2022 il nuovo termine per il deposito della proposta.

Con sentenze nn. 8398 e 8399 del 17.5.2023 e n. 8585 del 19.5.2023, il TAR Lazio ha annullato provvedimenti cautelari analoghi al Provvedimento cautelare, sulla base di un quadro di principi e di un’analisi, certamente valida anche per il caso di specie, che confermano la legittimità della condotta di Iren Mercato.

Nel quadro sopra delineato, convinta che la legittimità del proprio operato sarà confermata tra l’altro dall’esito del richiamato giudizio pendente dinanzi al TAR Lazio, in data 22.12.2022, Iren Mercato ha presentato una proposta preliminare di impegni.

A seguito del deposito di tale proposta, Iren Mercato ha dato spontanea attuazione delle misure oggetto degli impegni I e II ivi offerti, effettuando la ricognizione dei clienti interessati dalle comunicazioni inviate a partire dall’agosto 2022, dopo l’entrata in vigore dell’art. 3 del Decreto Aiuti Bis, al fine di garantire che, per ciascuna utenza interessata, nessun aggiornamento di prezzo fosse applicato se non dopo l’espriarsi del termine di validità delle condizioni economiche dell’offerta cui Iren Mercato si era impegnata. In esito a tali verifiche, Iren Mercato conferma che l’applicazione di aggiornamenti di prezzi non è avvenuta prima dello scadere del relativo termine di validità, secondo quello che è sempre stato il piano di azione commerciale attuato dall’azienda subito dopo l’entrata in vigore del Decreto Aiuti Bis e conformemente ai principi sanciti dall’ordinanza del Consiglio di Stato del 22 dicembre 2022, n. 5986, poi codificati con il decreto-legge 29 dicembre 2022, n. 198 (“Milleproroghe”).

In data 14.4.2023, Iren Mercato – coerente con il proprio atteggiamento cooperativo verso codesta Autorità, pur ribadendo la ferma convinzione della legittimità della propria condotta – ha integrato le misure oggetto della proposta di impegni del 22.12.2022, offrendo nuove ulteriori misure a beneficio dei consumatori.

[REDACTED]

La presentazione di una proposta preliminare di impegni e la sua successiva integrazione – il cui succedersi si è verificato nella situazione normativa, procedimentale e giudiziale del tutto straordinaria, che ha caratterizzato lo svolgimento del Procedimento sin dal suo inizio – sono, ad avviso della scrivente, funzionali alla corretta gestione del Procedimento da parte di codesta Spett.le Autorità, consentendole di gestire il Procedimento in modo più celere ed efficace rispetto alla sua chiusura con un accertamento nel merito delle condotte che ne costituiscono l'oggetto.

* * *

Tutto ciò premesso, pur ribadendo nuovamente la ferma convinzione della legittimità della propria condotta, solo al fine di raggiungere una rapida conclusione del Procedimento e in un'ottica di cooperazione con codesta Autorità, oltre che in coerenza con i propri costanti sforzi tesi a migliorare il grado di soddisfazione dei propri, Iren Mercato presenta la seguente proposta di impegni consolidata (“**Impegni**”), ai sensi degli artt. 27, comma 7, del codice del consumo e dell'artt. 9 del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*.

Resta fermo che i presenti Impegni non possono per alcuna ragione essere interpretati quale riconoscimento di qualsivoglia violazione del codice del consumo da parte della Società.

I. Ricognizione di tutti i clienti interessati dalle comunicazioni inviate a partire dall'agosto 2022

Iren Mercato si impegna a ricondurre una puntuale ricognizione dei clienti interessati dalle comunicazioni inviate a partire dall'agosto 2022, dopo l'entrata in vigore dell'art. 3 del Decreto Aiuti Bis, al fine di verificare nuovamente che, per ciascuna utenza interessata, nessun aggiornamento di prezzo sia applicato se non dopo l'esprire del termine di validità contrattuale cui Iren si era impegnata.

II. Sospensione ed eventuale rettifica degli aggiornamenti oggetto delle comunicazioni inviate a partire dall'agosto 2022

1. Iren Mercato si impegna a sospendere l'operatività delle comunicazioni inviate a partire dall'agosto scorso fino all'esito delle verifiche di cui all'Impegno I.

2. Qualora, in esito alle verifiche di cui all'Impegno I.1 si rivelasse necessario per il rispetto della scadenza contrattuale prestabilita, Iren Mercato si impegna a posticipare la data di operatività dell'aggiornamento, al fine di garantire – in coerenza con la volontà aziendale sottostante le dette comunicazioni inviate a partire dall'agosto u.s. – che lo stesso sia applicato soltanto dopo la scadenza medesima.

III. Incremento della visibilità delle informazioni sulle condizioni economiche e sui termini di validità delle offerte

Iren Mercato si impegna a incrementare ulteriormente la visibilità delle informazioni circa le condizioni economiche dell'offerta in corso di validità e dei relativi termini di validità:

- a) rendendole accessibili a ciascun cliente anche attraverso la propria pagina personale nell'Area Clienti, accessibile sia *online*, sia tramite *app*;

- 
- b) migliorandone l'evidenza in bolletta;
 - c) integrando la sezione della bolletta relativa alle “*Comunicazioni ai Clienti*” con una specifica nota informativa avente a oggetto le condizioni economiche dell'offerta applicata, la loro validità e i canali messi a disposizione per reperire tali informazioni;
 - d) utilizzando strumenti di comunicazione e informativi innovativi (quale ad esempio inserimento in bolletta di un *QR Code* tramite cui è possibile accedere alle condizioni economiche e ai relativi termini di validità, video tutorial da veicolare sui canali *web*, ecc.).

IV. Riconoscimento a carattere straordinario di sconti a beneficio dei clienti

Iren Mercato si impegna a:

- a) applicare nel solo corso del 2023 e, comunque, entro e non oltre la durata di validità delle condizioni economiche dell'offerta in essere, ai clienti con fornitura gas con offerta a prezzo fisso le cui condizioni economiche sono state aggiornate per effetto delle lettere di aggiornamento a scadenza inviate dalla Società nel periodo agosto-ottobre 2022, uno sconto medio non inferiore al 7% sulla materia gas naturale – e, in tale contesto, nei mesi di gennaio, febbraio, marzo, ottobre, novembre e dicembre 2023, uno sconto medio non inferiore al 10% – corrispondente a un valore minimo di sconto di 0,21 €/smc;
- b) applicare nel solo corso del 2023 e, comunque, entro e non oltre la durata di validità delle condizioni economiche dell'offerta in essere ai clienti con fornitura di energia elettrica con offerta a prezzo fisso le cui condizioni economiche sono state aggiornate per effetto delle lettere di aggiornamento a scadenza inviate dalla Società nel periodo agosto-ottobre 2022, uno sconto medio non inferiore al 12% sulla componente energia, corrispondente ad un valore minimo di sconto di 0,08 €/kWh;
- c) informare i clienti di cui alle lettere a) e b) dello sconto applicato con apposita comunicazione trasmessa insieme alla bolletta.

Entrata in vigore e durata

Gli Impegni entreranno in vigore a partire dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del codice del consumo (“**Data di Validità**”).

Gli Impegni I e II sono già stati spontaneamente attuati.

L'Impegno III sarà attuato progressivamente, in funzione della complessità tecnica delle singole misure e, in ogni caso, entro 2 mesi dalla Data di Validità per gli Impegni III.b) e III.c), ed entro 6 mesi per gli Impegni III.a) e III.d).

Impegno IV sarà attuato progressivamente entro la fine del 2023.

CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'ATTO DI AVVIO

Iren Mercato ritiene che gli Impegni siano ammissibili e idonei a far venire meno le preoccupazioni manifestate da codesta Autorità nell'Avvio.

[Redacted]

[Redacted]

* * *

Alla luce delle considerazioni che precedono Iren ritiene che gli Impegni offerti siano ammissibili e idonei a far venir meno le preoccupazioni manifestate nell'Avvio.

[REDACTED]

[REDACTED]

Si confida pertanto che codesta Spett.le Autorità voglia chiudere il presente procedimento con una decisione di accettazione degli Impegni, senza accertamento di infrazioni e senza comminare sanzioni.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

|||

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

PS12459 - HERA COMM-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA
Allegato al provvedimento n. 30786

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DI IMPEGNI

ai sensi dell'art. 27, c. 7 del Codice del consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore

1) NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

Procedimento PS12459

Comunicazione di avvio del procedimento notificata a mezzo PEC in data 13 dicembre 2022

Comunicazione della proroga del termine di conclusione del procedimento al 10 luglio 2023 per esigenze istruttorie notificata a mezzo PEC il 4 maggio 2023

2) PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

Hera Comm S.p.A. (“**Hera Comm**” o “**Società**”)

Sede legale in Imola (BO), via Molino Rosso n. 8, CAP 40026

3) PUBBLICITÀ O PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Si premette che mediante il presente formulario, la Società, nella convinzione di avere agito in conformità al Codice del Consumo, per spirito collaborativo ed in buona fede intende presentare impegni consistenti in misure di trasparenza informativa a favore dei consumatori, pienamente idonee a rispondere ad alcuni rilievi e a superare potenziali criticità che – pur non costituendo allo stato formali contestazioni addebitate alla Società – risultano essere oggetto degli approfondimenti istruttori da ultimo svolti da parte della Spett.le Direzione.

Si rammenta infatti che nella comunicazione di avvio del procedimento, sulla base delle segnalazioni di alcuni consumatori, veniva ipotizzato che le comunicazioni ricevute, a far data da maggio 2022, dai clienti della Società titolari di contratti di fornitura di energia elettrica e gas “a prezzo fisso”, fossero suscettibili di eludere il disposto dell'art. 3 del D.L. 9 agosto 2022, n. 115 (“DL Aiuti bis”). In particolare, nell'atto di avvio si ipotizzava che:

- *“relativamente alle comunicazioni inviate prima dell'entrata in vigore del DL Aiuti bis, il richiamo a posteriori alla scadenza delle offerte vigenti ha lo scopo di rinnegare la natura delle precedenti comunicazioni, che nell'oggetto recavano la dicitura di modifica unilaterale. Ciò al fine di qualificare le stesse come rinnovo a scadenza ed eludere la sospensione anche retroattiva delle modifiche unilaterali, ove non perfezionate”;*
- quanto alle *“comunicazioni inviate dopo il 10 agosto 2022”*, la Direzione rilevava che *“anche in merito a tali comunicazioni, alcuni consumatori hanno segnalato che esse non rispetterebbero il divieto di modifica delle condizioni economiche così come disposto dall'art. 3 del [DL Aiuti bis] convertito in legge n. 142 del 21/09/2022”* e che la Società

“secondo quanto riportato nelle segnalazioni, non avrebbe sempre inviato un preavviso in merito a tali modifiche delle condizioni economiche”;

- la condotta della Società fosse tale da *“contravvenire alla norma di legge citata”* e suscettibile di integrare una pratica commerciale ingannevole e aggressiva in quanto *“a fronte della richiamata disposizione di cui all'articolo 3 del Decreto Legge citato, la società Hera appare aggirare tale divieto, con le modalità sopra indicate, sottraendo ai consumatori la protezione temporanea dalle oscillazioni di mercato offerta dalla norma, dapprima attraverso la mancata sospensione delle modifiche unilaterali già comunicate prima del 10 agosto 2022, poi modificando la denominazione delle sue comunicazioni che, fino alla sopra indicata data, Hera pacificamente presentava come modifica unilaterale del contratto di fornitura”*.

Anche ai fini della valutazione sull'ammissibilità degli impegni (v. *infra*), è importante rilevare sin d'ora che le suddette contestazioni illustrate nella comunicazione di avvio, risulterebbero superate alla luce delle note circostanze sopravvenute, degli esiti del subprocedimento cautelare e degli sviluppi dell'istruttoria.

A tale riguardo si rammenta che:

- tra ottobre e dicembre 2022, l'Autorità ha avviato complessivamente sette procedimenti istruttori (e altrettanti sub-procedimenti cautelari) nei confronti di sette società fornitrici di energia elettrica e gas sul mercato libero, inclusa Hera Comm;
- con ordinanza n. 5986 del 22.12.2022¹ (**“Ordinanza n. 5986/2022”**), il Consiglio di Stato ha affermato, tra l'altro, che: *“l'art. 3 del dl n. 115 del 2022 menzionando le modificazioni unilaterali dei contratti si riferisce al solo ius variandi per contratti che non siano scaduti e non ai rinnovi contrattuali conseguenti a scadenze concordate dalle parti e che pertanto esso sembra non poter incidere su rinnovi contrattuali predeterminati nell'esercizio della libertà negoziale se non a condizione di una inammissibile interpretazione estensiva della disposizione nazionale limitativa della libertà di mercato a situazioni non espressamente previste (con estensione delle sanzioni a condotte non contemplate dalla disposizione)”*; pertanto il Consiglio di Stato, in accoglimento dell'istanza cautelare proposta dal professionista, ha sospeso il provvedimento cautelare dell'Autorità, recante un generalizzato ordine di sospendere ogni variazione nei contratti di fornitura, nella parte in cui *“riferisce tale ordine, certamente fondato normativamente quando si tratta di variazioni unilaterali, anche a fattispecie di aggiornamento prezzi per rinnovo di contratto scaduto”*;
- con l'art. 11, co. 8 del D.L. 29.12.2022, n. 198 (cd. “Milleproroghe”, convertito con modificazioni dalla L. 24.2.2023, n. 14), il Legislatore è intervenuto sul testo dell'art. 3, co. 1 del DL Aiuti-bis nel senso di chiarire che la disciplina sul divieto di modifiche unilaterali ***“non si applica alle clausole contrattuali che consentono all'impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di aggiornare le condizioni economiche contrattuali alla scadenza delle stesse, nel rispetto dei termini di preavviso***

¹ Resa nel giudizio di appello incardinato da uno dei suddetti operatori, avverso l'ordinanza con cui il TAR Lazio aveva ritenuto che gli interessi del professionista potessero essere adeguatamente tutelati mediante la sollecita fissazione dell'udienza di discussione del merito.

contrattualmente previsti e fermo restando il diritto di recesso della controparte” (enfasi aggiunta);

- sulla base dei principi espressi dal Consiglio di Stato (e poi alla base della modifica legislativa), il 29.12.2022 l’Autorità ha confermato parzialmente ben cinque dei sette provvedimenti cautelari adottati nei confronti degli operatori del settore energetico mentre ha revocato soltanto due provvedimenti cautelari, incluso il provvedimento adottato nei confronti di Hera Comm, atteso che, tenuto conto dei documenti acquisiti, risultava che le variazioni comunicate dalla Società riguardassero soltanto offerte economiche in scadenza, e non modifiche unilaterali;
- in particolare, con provvedimento n. 30427 del 29.12.2022, recante revoca del provvedimento cautelare adottato nei confronti di Hera Comm, l’Autorità ha rilevato che: ***“Alla luce di quanto emerso in atti, a seguito delle memorie difensive pervenute da parte di Hera Comm S.p.A., successivamente alla data del 12 dicembre 2022, in considerazione del contenuto dell’ordinanza del Consiglio di Stato del 22 dicembre 2022, n. 05986 resa su un altro provvedimento cautelare dell’Autorità, devono ritenersi insussistenti, allo stato, i presupposti che hanno giustificato l’adozione della misura cautelare in data 12 dicembre 2022. Ed invero, **gli elementi raccolti portano a ritenere, prima facie, che le condotte contestate integrino variazioni delle condizioni economiche effettivamente in scadenza di contratti a tempo indeterminato**”*** (punto 30, enfasi aggiunta).

Pertanto, risulterebbe superata la contestazione ipotizzata nella comunicazione di avvio a carico di Hera Comm, consistente nella sostanziale violazione/elusione dell’art. 3 del DL Aiuti bis.

Inoltre, non risulterebbe riferibile alla Società la contestazione con cui, nel provvedimento di avvio, si ipotizzava un presunto richiamo solo ‘a posteriori’ alla scadenza delle offerte vigenti nelle comunicazioni inviate prima dell’entrata in vigore del DL Aiuti bis. Infatti, anche nelle prime comunicazioni formalmente riferite a proposte di modifica unilaterale, inviate prima del 10 agosto 2022, la Società ha pur sempre indicato che “come previsto dal contratto di fornitura”, l’offerta era “prossima alla scadenza”.

Analogamente, non risulterebbe riferibile alla Società la contestazione con cui, in sede di avvio, si ipotizzava, dopo il 10 agosto 2022, il mancato invio dei preavvisi relativi ad aumenti delle condizioni economiche di fornitura. Infatti, la Società ha sempre inviato le comunicazioni di preavviso richieste dalla regolazione di settore, ed anche con riferimento alle poche segnalazioni menzionate nella comunicazione di avvio ha trasmesso la comunicazione recante proposta di rinnovo alle condizioni economiche ivi dettagliate.

Solo nel prosieguo del procedimento, in particolare durante l’audizione tenutasi il 3 maggio 2023, sarebbe emerso un ulteriore aspetto oggetto di approfondimenti da parte della Direzione, in relazione alla mancata esplicita indicazione – nelle comunicazioni recanti proposta di rinnovo delle condizioni economiche in scadenza inviate ai consumatori, in particolare prima del 10 agosto 2022 – della data di scadenza delle condizioni economiche vigenti (fermo restando che anche nelle suddette comunicazioni la Società ricordava *“che l’attuale offerta è prossima alla scadenza”*, e che dal mese di agosto 2022, la Società ha indicato esplicitamente la data di scadenza delle condizioni economiche in tutte le 24.624 comunicazioni relative a proposte di rinnovo di offerte a prezzo fisso in scadenza a un diverso prezzo fisso o a prezzo variabile).

È, pertanto, in considerazione delle eccezionali circostanze sopra illustrate e con specifico riferimento alla suddetta tematica, non oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio, che la Società ha presentato, con la massima sollecitudine, gli impegni descritti nel formulario del 12 maggio 2023, da ultimo integrati con il presente formulario consolidato.

4) CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Pur nella convinzione che non sussistano condotte imputabili alla Società suscettibili di configurare pratiche commerciali scorrette, per le ragioni illustrate sopra e negli scritti difensivi cui si rinvia, Hera Comm, per spirito collaborativo ed in buona fede, presenta gli impegni di seguito illustrati (“**Impegni**”).

Si sottolinea sin d’ora che gli Impegni risultano non soltanto idonei a superare i rilievi emersi in corso di procedimento, ma anche a conferire ulteriori e significativi benefici a favore dei consumatori, che allo stato non sono previsti neppure dalla regolazione di settore. Infatti, la Società si impegna ad attuare serie ed ampie misure di trasparenza informativa, dirette a fornire in modo chiaro ed esplicito ai clienti di piccole dimensioni del mercato libero l’informazione relativa alla data di scadenza delle condizioni economiche vigenti, nelle comunicazioni dirette a comunicare al cliente, con congruo preavviso e fatto salvo il suo diritto di recesso, le nuove e diverse condizioni economiche che la Società prevede di applicare, nelle varie ipotesi ricorrenti nella prassi commerciale (i.e. variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, evoluzione automatica delle condizioni contrattuali, rinnovo delle condizioni economiche).

In tal modo, la Società intende fornire al cliente finale un’informazione aggiuntiva (l’indicazione esplicita della data di scadenza delle vigenti condizioni economiche nelle citate comunicazioni di preavviso) che **va oltre quanto richiesto dalla vigente disciplina di settore adottata da ARERA** (con riferimento alle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali e di evoluzione automatica delle condizioni contrattuali) e **va persino oltre quanto, in prospettiva, previsto dalla disciplina di settore che ARERA intenderebbe introdurre** con riguardo alle ipotesi di rinnovo delle condizioni economiche, allo stato non disciplinate dalla regolazione di settore ed in particolare dal vigente ‘Codice di condotta commerciale per la vendita di energia naturale e di gas naturale ai clienti finali’ (“**Codice di condotta commerciale**”)².

Si rammenta infatti che:

- allo stato, con riferimento alle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, il Codice di condotta commerciale richiede di indicare, nella comunicazione di preavviso, “*la decorrenza della variazione proposta*” ma non richiede di indicare la scadenza delle condizioni in essere (cfr. art. 13.3, lett. c);
- anche con riferimento alle ipotesi di evoluzione automatica delle condizioni contrattuali, il Codice di condotta commerciale richiede di indicare, nella comunicazione di preavviso,

² Allegato A alla deliberazione ARERA 366/2018/R/com, come modificato e integrato da successive deliberazioni.

“*la decorrenza delle evoluzioni*” ma non richiede di indicare la scadenza delle condizioni in essere (cfr. art. 13.6, lett. b);

- analogamente, per quanto concerne l’ipotesi di proposta di nuove e diverse condizioni economiche in sede di rinnovo delle condizioni economiche, allo stato non disciplinata dalla regolazione di settore, ARERA ritiene, in prospettiva, che la proposta di rinnovo delle condizioni economiche dovrebbe contenere, tra l’altro, la “*relativa decorrenza*”, senza indicare la scadenza delle condizioni in essere (cfr. punto 4.13.ii del Documento per la consultazione 668/2022/R/com).

In secondo luogo, la Società intende ampliare il contenuto della Scheda sintetica – prevista dal Codice di condotta commerciale – che trasmetterà ai possibili clienti finali di piccole dimensioni del mercato libero, al fine di precisare e chiarire ulteriormente le informazioni di sintesi relative alla durata del contratto e delle condizioni economiche, l’eventualità e le modalità del loro rinnovo e le connesse prerogative del cliente.

In terzo luogo, la Società si impegna a contattare individualmente i circa [250.000-300.000] clienti che, tra il 1 maggio e il 31 dicembre 2022, hanno ricevuto una proposta di rinnovo a nuove condizioni economiche (ivi inclusi i circa [100.000-150.000] clienti che, dal 1 maggio al 10 agosto 2022, hanno ricevuto la suddetta comunicazione recante nell’oggetto il formale riferimento alla ‘proposta di modifica unilaterale del contratto di fornitura’), al fine di fare chiarezza sulla prossima scadenza dell’offerta economica e sulle eventuali proposte di rinnovo delle condizioni economiche.

La Società intende altresì sviluppare una funzionalità informatica per consentire ai clienti di visualizzare o scaricare agevolmente le eventuali comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche e di modifica unilaterale del contratto in aggiunta alla documentazione contrattuale di interesse.

Infine, la Società si impegna a svolgere attività formativa ad hoc, specificatamente focalizzata sulle principali tematiche emerse nel corso del procedimento, in favore del proprio personale addetto alla gestione delle richieste e degli eventuali reclami dei Clienti.

Tutto ciò premesso, si descrivono di seguito gli Impegni di Hera Comm.

Impegno n. 1: misure di trasparenza informativa dirette ad indicare in modo chiaro ed esplicito la data di scadenza delle condizioni economiche nelle comunicazioni individuali di preavviso

La Società si impegna ad **indicare in modo esplicito la data di scadenza delle condizioni economiche vigenti**, ad integrazione del contenuto delle comunicazioni individuali di preavviso che invierà ai propri clienti di piccole dimensioni (domestici e non domestici alimentati in bassa tensione o con consumi gas non superiori a 200.000 Smc/anno) titolari di offerte di libero mercato (di seguito “**Clienti**”), nelle ipotesi di:

- (i) **variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali** relative alle condizioni economiche, ai sensi dell’art. 13, commi 1 e ss. del Codice di condotta commerciale;
- (ii) **evoluzioni automatiche delle condizioni economiche** che comportino un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal venditore, il passaggio da un prezzo fisso ad

un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso, ai sensi dell'art. 13, commi 5 e ss. del Codice di condotta commerciale.

Inoltre, la Società si impegna a **trasmettere comunicazioni individuali di preavviso**, e ad **indicare in modo esplicito la data di scadenza delle condizioni economiche vigenti** nelle suddette comunicazioni di preavviso che invierà ai Clienti, nelle ipotesi di:

- (iii) **rinnovo delle condizioni economiche** a nuove e differenti condizioni economiche, ai sensi del punto 4.4 e ss. del Documento per la consultazione 668/2022/R/com.

In particolare, la Società fornirà ai Clienti l'indicazione esplicita della data di scadenza delle condizioni economiche vigenti, nelle comunicazioni sopra individuate sub (i), sub (ii) e sub (iii), in aggiunta alle informazioni previste:

- in caso di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, all'art. 13, comma 3 e, ove applicabile, comma 7 del Codice di condotta commerciale;
- in caso di evoluzioni automatiche delle condizioni economiche, all'art. 13, comma 6 e, ove applicabile, comma 7 del Codice di condotta commerciale;
- in caso di rinnovo delle condizioni economiche, al punto 4.13 del Documento per la consultazione 668/2022/R/com.

La società intende altresì inserire il Codice offerta, previsto ai sensi della Delibera 135/2022/R/com, anche nelle comunicazioni di rinnovo sopra indicate sub (iii). Attualmente l'obbligo di inserire il Codice offerta riguarda esclusivamente il caso delle comunicazioni di variazione unilaterale e di evoluzione automatica delle condizioni economiche.

Qualora per effetto di futuri interventi di ARERA o del legislatore sopravvengano modifiche degli obblighi informativi previsti a carico del venditore che incidano sul contenuto delle comunicazioni sopra individuate sub (i), sub (ii) e sub (iii), la Società ottempererà ai relativi obblighi informativi, ferma restando l'indicazione esplicita della data di scadenza delle condizioni economiche.

L'impegno è assunto **senza limiti di durata**.

Si segnala che, per quanto concerne l'integrazione nei termini sopra descritti del contenuto delle comunicazioni individuate sub (i) e sub (iii), la Società ha già dato **spontanea attuazione** all'Impegno, e ciò a partire:

- a) dal mese di agosto 2022 per quanto riguarda l'indicazione esplicita della data di scadenza delle condizioni economiche nelle 24.624 comunicazioni inviate da tale mese e relative a proposte di rinnovo di offerte a prezzo fisso in scadenza a un diverso prezzo fisso o a prezzo variabile;
- b) dal mese di maggio 2023 per le altre comunicazioni.

Per quanto riguarda le comunicazioni sub (ii), stante l'esigenza di uno sviluppo sui sistemi informativi e in considerazione dei tempi tecnici necessari, la Società si impegna ad integrare nei termini sopra descritti il contenuto delle suddette comunicazioni che saranno inviate ai clienti **a partire dal quinto mese** successivo a quello in cui sia notificato alla Società il provvedimento

con cui la AGCM chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

Impegno n. 2: misure di trasparenza informativa dirette ad integrare il contenuto della 'Scheda sintetica' con riferimento alla durata del contratto ed alla durata ed al rinnovo delle condizioni economiche

La Società si impegna ad **integrare il contenuto della Scheda sintetica** di cui all'art. 9.2 e all'Allegato 4 del Codice di condotta commerciale, che verrà trasmessa ai possibili clienti di piccole dimensioni del mercato libero prima della conclusione del contratto di fornitura, ed in particolare a modificare:

- il riquadro relativo alla 'durata del contratto', nel senso di indicare la durata del contratto – ad esempio, indeterminata – *“ferme restando le previsioni sulla durata ed il possibile rinnovo delle condizioni economiche”*;
- il riquadro relativo alla 'durata condizioni e rinnovo' delle condizioni economiche, secondo il seguente modello: *“[n. mesi, es. '12'] mesi dalla attivazione della fornitura. Alla scadenza, a partire dal mese successivo al termine della durata prevista, [descrizione dell'evoluzione delle condizioni economiche a partire dal 13° mese, es: 'il prezzo della materia prima applicato varierà in funzione di un indice di mercato di riferimento o suo derivato, come indicato sulle Condizioni Tecnico Economiche']]. Eventuali nuove condizioni economiche potranno essere comunicate al Cliente mediante proposta scritta di rinnovo trasmessa con preavviso di 3 mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni proposte. Qualora il Cliente non intenda accettare la proposta di rinnovo, potrà scegliere una nuova offerta di Hera Comm o recedere dal contratto di fornitura in qualsiasi momento e senza oneri. Diversamente, le nuove condizioni economiche si intenderanno accettate per 6 mesi e si intenderanno tacitamente prorogate per successivi periodi semestrali, salvo eventuali ulteriori proposte di rinnovo delle condizioni economiche”*.

Qualora per effetto di futuri interventi di ARERA o del legislatore sopravvengano modifiche degli obblighi informativi previsti a carico del venditore che incidano sul contenuto della Scheda sintetica, la Società ottempererà ai relativi obblighi, ferma restando l'indicazione esplicita delle suddette informazioni.

L'impegno è assunto **senza limiti di durata**.

In considerazione dei tempi tecnici necessari all'attuazione dell'Impegno n. 2, la Società si impegna ad integrare nei termini sopra descritti il contenuto delle Schede sintetiche che renderà disponibili ai possibili clienti finali di piccole dimensioni del mercato libero **a partire dal secondo mese** successivo a quello in cui sia notificato alla Società il provvedimento con cui la AGCM chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

Impegno n. 3: misure di trasparenza informativa nei confronti dei clienti che tra il 1 maggio e il 31 dicembre 2022 hanno ricevuto una proposta di rinnovo a nuove condizioni economiche

Le misure oggetto dell’Impegno n. 3 sono dirette ai Clienti che, tra il 1 maggio e il 31 dicembre 2022, hanno ricevuto una comunicazione recante proposta di rinnovo a nuove condizioni economiche (ivi inclusi i Clienti che, dal 1 maggio al 10 agosto 2022, hanno ricevuto le suddette comunicazioni recanti nell’oggetto il formale riferimento alla ‘proposta di modifica unilaterale del contratto di fornitura’, pur trattandosi nella sostanza di proposte di rinnovo di condizioni economiche in scadenza).

In particolare, la Società si impegna a trasmettere ai suddetti Clienti³ una comunicazione da inserire in bolletta recante il seguente contenuto:

“Le ricordiamo che le condizioni economiche attualmente vigenti sono quelle previste nella bolletta e scadranno il [data di scadenza delle condizioni economiche].

Alla scadenza, tali condizioni economiche si intenderanno tacitamente prorogate per successivi periodi semestrali. Eventuali nuove condizioni economiche saranno comunicate mediante apposita proposta scritta di rinnovo con preavviso minimo di 3 mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni proposte. In tale eventualità, qualora non intenda accettare le nuove condizioni, avrà facoltà di scegliere una nostra nuova offerta oppure potrà recedere dal contratto di fornitura in qualsiasi momento e senza oneri, con preavviso di un mese, decorrente a partire dal primo giorno del mese successivo a quello in cui Hera Comm riceverà la comunicazione di recesso da parte del fornitore da lei prescelto. Diversamente, le nuove condizioni economiche si intenderanno accettate per una durata di 6 mesi e si intenderanno tacitamente prorogate per successivi periodi semestrali, salvo eventuali ulteriori proposte di rinnovo”.

In considerazione dei tempi tecnici di predisposizione delle comunicazioni sopra indicate, la Società si impegna ad inserirle nelle bollette emesse **a partire dal giorno 20 del secondo mese** successivo a quello in cui sia notificato alla Società il provvedimento con cui la AGCM chiude il procedimento senza accertamento dell’infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

Impegno n. 4: misure di trasparenza informativa nei confronti dei clienti – Messa a disposizione sui Servizi on line e su App My Hera delle eventuali comunicazioni di rinnovo e modifica unilaterale del contratto

La Società si impegna a sviluppare una funzionalità che renda visibile sui Servizi On Line (nel seguito “SOL”) e sull’app My Hera copia delle comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche e di modifica unilaterale del contratto eventualmente inviate al Cliente.

Questa documentazione si aggiungerebbe alla documentazione già oggi presente sui SOL e sull’App, vale a dire alla Richiesta di attivazione comprensiva del Plico contrattuale e dell’Offerta economica sottoscritta dal cliente, completando il set di documentazione contrattuale disponibile tramite i canali digitali. In questo modo il Cliente tramite i SOL e/o l’App, potrebbe visualizzare o scaricare in modo agevole in qualsiasi momento tutta la documentazione contrattuale di suo interesse, comprensiva delle suddette comunicazioni.

Stante l’esigenza di uno sviluppo sui sistemi informativi e in considerazione dei tempi tecnici necessari, la Società si impegna a realizzare l’intervento entro il **nono mese** successivo a quello

³ Purché non abbiano esercitato il diritto di recesso dal contratto di fornitura.

in cui sia notificato alla Società il provvedimento con cui la AGCM chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

Impegno n. 5: formazione specifica del personale con riferimento alle principali tematiche emerse in corso di procedimento

La Società si impegna a svolgere una specifica attività di formazione ad hoc in favore del proprio personale addetto alla gestione delle richieste e degli eventuali reclami dei Clienti, ad integrazione della formazione che viene già normalmente svolta.

La suddetta formazione integrativa sarà più specificamente focalizzata su tematiche quali, a titolo indicativo: durata del contratto di fornitura e delle condizioni economiche; possibili evoluzioni delle condizioni economiche (ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, di evoluzione automatica delle condizioni contrattuali, di rinnovo delle condizioni economiche), normativa e regolazione di settore, prerogative dei clienti.

La suddetta formazione specifica avverrà mediante apposite sezioni di training e con il supporto di appositi materiali.

La Società si impegna a realizzare le suddette attività entro la fine del **secondo mese** successivo a quello in cui sia notificato alla Società il provvedimento con cui la AGCM chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

5) CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

Ammissibilità degli impegni: tempestività

Gli Impegni possono ritenersi tempestivi, tenuto conto: (i) del concreto svolgimento del procedimento; (ii) delle eccezionali circostanze del caso di specie, e (iii) della prassi della stessa Autorità.

Sotto il primo profilo, si ritiene infatti che la tempestività della presentazione degli Impegni debba essere valutata essenzialmente rispetto al rilievo inerente la mancata esplicita indicazione della data di scadenza delle condizioni economiche. Come precedentemente rilevato, tale rilievo non era presente nella comunicazione di avvio notificata alla Società, ed è emerso soltanto nelle fasi più recenti dell'istruttoria. Peraltro, tale rilievo ancora oggi non corrisponde ad una formale contestazione a carico della Società. In siffatte circostanze, si ritiene che non sarebbe ragionevole valutare la tempestività degli Impegni rispetto alla notifica della comunicazione di avvio, dovendosi necessariamente tenere conto del successivo e progressivo emergere del possibile rilievo del suddetto aspetto solo nel corso degli approfondimenti istruttori in corso di svolgimento.

In secondo luogo, assumono rilievo le circostanze, oggettivamente eccezionali, sopravvenute alla notifica della comunicazione di avvio del procedimento. In particolare, assumono rilievo gli interventi chiarificatori del Consiglio di Stato e poi del legislatore con riferimento all'interpretazione autentica dell'art. 3 del DL Aiuti bis, ovvero la norma di cui, nella

comunicazione di avvio, veniva contestata la sostanziale violazione/elusione da parte della Società. Il carattere eccezionale di tali circostanze sopravvenute emerge anche in virtù del fatto che la stessa Autorità, proprio “*in considerazione del contenuto dell’ordinanza del Consiglio di Stato del 22 dicembre 2022, n. 05986*”, ha revocato il provvedimento cautelare che aveva adottato nei confronti della Società contestualmente all’avvio del procedimento.

In terzo luogo, nella prassi dell’Autorità constano molteplici casi in cui sono stati accolti impegni inizialmente presentati ben oltre la scadenza del termine di cui all’art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore, senza che la proroga del suddetto termine sia stata previamente richiesta dal professionista o autorizzata dall’Autorità.

Limitandosi solo ai casi più recenti, si segnalano, in tal senso, i seguenti procedimenti:

- PS11961, provv. n. 30151 del 10.5.2022, recante accoglimento di impegni inizialmente presentati da Altroconsumo Connect il 8.2.2022, ovvero **194 giorni** dopo la comunicazione dell’avvio del procedimento del 29.7.2021;
- PS12131, provv. n. 30240 del 12.7.2022, recante accoglimento di impegni inizialmente presentati da Carrefour Italia, GS e Interdis il 10.5.2022, ovvero **186 giorni** dopo la comunicazione dell’avvio del procedimento del 5.11.2021;
- PS12183, provv. n. 30241 del 12.7.2022, recante accoglimento di impegni inizialmente presentati da Pescanova Italia il 9.5.2022, ovvero **185 giorni** dopo la comunicazione dell’avvio del procedimento del 5.11.2021;
- PS12193, provv. n. 30288 del 4.8.2022, recante accoglimento di impegni inizialmente presentati da Deutsche Bank il 6.5.2022, ovvero **162 giorni** dopo la comunicazione dell’avvio del procedimento del 25.11.2021;
- PS12251, provv. n. 30264 del 19.7.2022, recante accoglimento di impegni inizialmente presentati da Ford Italia il 22.4.2022, ovvero **115 giorni** dopo la comunicazione dell’avvio del procedimento del 28.12.2021;
- PS12257, provv. n. 30270 del 19.7.2022, recante accoglimento di impegni inizialmente presentati da Nissan Italia il 21.4.2022, ovvero **114 giorni** dopo la comunicazione dell’avvio del procedimento del 28.12.2021;
- PS12083, provv. n. 30385 del 22.11.2022, recante accoglimento di impegni inizialmente presentati dal Comune di Ragusa il 21.6.2022, ovvero **277 giorni** dopo la comunicazione dell’avvio del procedimento del 17.9.2021⁴;
- PS12159, provv. n. 30487 del 15.2.2023, recante accoglimento di impegni inizialmente presentati dal Comune di San Nicola La Strada il 31.10.2022, ovvero **101 giorni** dopo la comunicazione dell’avvio del procedimento del 22.7.2022;
- PS12363, provv. n. 30464 del 17.1.2023, recante accoglimento di impegni inizialmente presentati da Galileo il 30.9.2022, ovvero **80 giorni** dopo la comunicazione dell’avvio del procedimento del 12.7.2022;

⁴ A causa di un mero refuso, nel provvedimento è erroneamente indicato il 17.9.2022.

- PS12151, provv. n. 30139 del 27.4.2022, recante accoglimento di impegni inizialmente presentati da EQ Elevator Quality il 7.2.2022, ovvero **69 giorni** dopo la comunicazione dell'avvio del procedimento del 30.11.2021.

Ne consegue che l'Autorità ha facoltà di esaminare e, se del caso, accogliere impegni presentati anche dopo il decorso del termine di cui all'art. 9 del Regolamento, qualora lo ritenga appropriato.

Ammissibilità degli impegni: segue

Inoltre, non sussiste la “*manifesta scorrettezza e gravità della pratica*” che osterebbe alla ammissibilità degli Impegni.

Infatti, alla luce di quanto illustrato nel presente formulario e nelle memorie, cui si rinvia, la mancata esplicita indicazione della data di scadenza delle condizioni economiche risulta coerente con la regolazione di settore, e pare pertanto insuscettibile di configurare una pratica commerciale scorretta (a maggior ragione, una pratica *manifestamente* scorretta e grave).

Nel senso di escludere la manifesta scorrettezza della pratica assumono rilievo anche le determinazioni con le quali la stessa Autorità ha revocato, solo nei confronti della Società e di un altro professionista, le misure cautelari inizialmente adottate, in virtù dei chiarimenti pervenuti dalla stessa Società e del contenuto dell'ordinanza n. 5986/2022 del Consiglio di Stato.

Idoneità degli impegni

Per quanto concerne la loro **idoneità**, gli Impegni costituiscono serie ed ampie misure di trasparenza informativa che, quanto all'**Impegno n. 1**, risultano idonee non soltanto a risolvere in modo pieno ed effettivo i profili di possibile criticità emersi nel corso del procedimento, ma anche a conferire ulteriori benefici a favore dei Clienti, fornendo in modo chiaro ed esplicito, nelle comunicazioni individuali loro indirizzate, l'informazione relativa alla data di scadenza delle vigenti condizioni economiche.

Come anticipato, si tratta di un'informazione aggiuntiva, allo stato non richiesta dalla vigente disciplina di settore adottata da ARERA (con riferimento alle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali e di evoluzione automatica delle condizioni contrattuali) e che non è neppure prevista, in prospettiva, dalla disciplina che ARERA intenderebbe introdurre con riguardo ai rinnovi delle condizioni economiche, non ancora disciplinati dalla regolazione di settore. Inoltre, l'inserimento del ‘Codice offerta’ anche nelle comunicazioni relative ai rinnovi delle condizioni economiche consente ai Clienti anche in queste ipotesi di rintracciare agevolmente le informazioni relative all'offerta.

Conseguentemente, si tratta di misure che, mediante l'integrazione spontanea degli obblighi informativi a carico del venditore, consentono di incrementare il livello di informazione e consapevolezza dei consumatori oltre gli standard previsti o prospettati dal regolatore, grazie all'indicazione esplicita della data di scadenza delle condizioni economiche, e quindi di raggiungere più efficacemente (e più rapidamente) gli obiettivi di protezione dei consumatori, nel vigente contesto caratterizzato dall'aumento dei prezzi dell'energia e dallo stato di incertezza generale causato dalle tensioni internazionali.

Per quanto riguarda in particolare i casi di rinnovo delle condizioni economiche, le misure oggetto di Impegni consentono di anticipare significativamente i tempi di adozione delle modifiche del

Codice di condotta commerciale prospettate da ARERA ed oggetto di consultazione (che prevedono, in prospettiva, l'invio delle comunicazioni di preavviso relative alle proposte di rinnovo a nuove e diverse condizioni economiche) e le relative tempistiche di attuazione (stimate da ARERA in non meno di sei mesi dalla data di adozione delle modifiche, ad oggi non ancora intervenuta), superando, anche in questo caso, gli obblighi informativi ivi prospettati a carico del venditore, in virtù dell'esplicita indicazione della data di scadenza delle condizioni economiche.

Analogamente, l'**Impegno n. 2** va ad ampliare a favore del cliente il contenuto della Scheda sintetica prevista dal Codice di condotta commerciale, e consentirà in particolare al cliente di comprendere più agevolmente, sin dalla fase precontrattuale, le informazioni essenziali relative alla durata del contratto e delle condizioni economiche, l'eventualità e le modalità del loro rinnovo e le connesse prerogative del cliente.

Quanto all'**Impegno n. 3**, la relativa misura – mediante l'invio di una comunicazione in bolletta ai Clienti che da maggio a fine dicembre 2022 hanno ricevuto una proposta di rinnovo a nuove condizioni economiche (ivi inclusi i clienti che, fino al 10 agosto 2022, hanno ricevuto la suddetta comunicazione recante nell'oggetto il formale riferimento alla 'proposta di modifica unilaterale del contratto di fornitura') – è idonea a fornire a tali clienti una chiara sintesi della situazione contrattuale, recante l'indicazione della prossima scadenza delle condizioni economiche, la descrizione degli scenari che potrebbero verificarsi alla suddetta scadenza e delle connesse prerogative del cliente.

L'**Impegno n. 4**, grazie allo sviluppo di un'apposita funzionalità informatica, consentirà poi ai Clienti di visualizzare o scaricare in modo agevole e in qualsiasi momento, tramite i SOL e/o l'App, anche le eventuali comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche e di modifica unilaterale del contratto oltre a tutta la documentazione contrattuale di interesse.

Mediante le misure oggetto dell'**Impegno n. 5**, il personale della Società riceverà una formazione specifica che consentirà di gestire in modo più chiaro ed efficiente le richieste e gli eventuali reclami dei clienti (con beneficio indiretto per questi ultimi in termini di incremento della qualità delle interlocuzioni) con riferimento ai temi emersi nel corso del procedimento, quali ad es. la durata del contratto di fornitura e delle condizioni economiche; le possibili evoluzioni delle condizioni economiche (ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, di evoluzione automatica delle condizioni contrattuali, di rinnovo delle condizioni economiche), la normativa e regolazione di settore, le prerogative dei clienti.

Infine, si ritiene che l'idoneità degli Impegni possa essere apprezzata anche in un'ottica di comparazione dell'operato della Società rispetto a quanto posto in essere dagli altri operatori del settore. Infatti, nel ben noto contesto di difficoltà che ha coinvolto tutti gli operatori del settore, Hera Comm: (i) si è astenuta dal proporre ai clienti modifiche unilaterali delle condizioni economiche che, in considerazione dell'eccezionale incremento dei costi di approvvigionamento, la maggior parte degli operatori del settore ha invece comunicato ai propri clienti; del pari, la Società si è astenuta dal prospettare ai propri clienti la risoluzione dei contratti per eccessiva onerosità sopravvenuta; (ii) nelle sue comunicazioni di preavviso, Hera Comm ha sempre fatto riferimento al fatto che l'offerta era "*prossima alla scadenza*" e, a partire da agosto 2022, ha inserito in tutte le proposte di rinnovo di offerte a prezzo fisso in scadenza a un diverso prezzo fisso o a prezzo variabile, il riferimento esplicito alla scadenza delle condizioni economiche; (iii)

ha, pertanto, adottato modalità e termini di preavviso in linea o migliorativi rispetto a quanto prescritto (o, in prospettiva, previsto) dalla regolazione di settore.

In conclusione, si ritiene che gli Impegni integrino misure che soddisfano i requisiti previsti dall'articolo 27, co. 7, del Codice del Consumo e si auspica che possano consentire all'Autorità di chiudere il procedimento PS12459 senza accertare alcuna infrazione e senza irrogare sanzioni.

6) EVENTUALE VERSIONE NON RISERVATA E NON CONFIDENZIALE DEGLI IMPEGNI

Si chiede la riservatezza dei dati relativi al numero di clienti indicati tra parentesi quadre a pag. 5 del formulario.

PS12468 - ENGIE ITALIA-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA
Allegato al provvedimento n. 30787

PROCEDIMENTO N. PS-12468

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DI IMPEGNI

AI SENSI DELL'ARTICOLO 27, COMMA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO E ARTICOLO 9 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI PUBBLICITÀ INGANNEVOLE E COMPARATIVA, PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE, VIOLAZIONE DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI, VIOLAZIONE DEL DIVIETO DI DISCRIMINAZIONE E CLAUSOLE VESSATORIE

ENGIE ITALIA S.P.A.

24 MAGGIO 2023

VERSIONE NON CONFIDENZIALE



Freshfields Bruckhaus Deringer

Studio Legale

PROCEDIMENTO N. PS-12468

PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA ENGIE ITALIA S.p.A.

1. *NUMERO DEL PROCEDIMENTO E DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEI PROFESSIONISTI*

1.1 La presente proposta di impegni fa riferimento al procedimento istruttorio n. PS-12468 (il **Procedimento**) avviato ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 (**Codice del Consumo**), nonché ai sensi dell'articolo 6 del "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparative, pratiche commerciali scorrette e clausole vessatorie" (il **Regolamento**), con comunicazione (**Comunicazione**) notificata da questa Autorità ad ENGIE Italia S.p.A. (**ENGIE** o la **Società**) in data 13 dicembre 2022.

1.2 Si segnala che in data 19 dicembre 2022 ENGIE ha depositato una prima relazione di ottemperanza con riferimento al primo provvedimento cautelare notificato il 13 dicembre, i cui profili di illegittimità sono stati evidenziati da ENGIE nella memoria del 23 dicembre. Posto che con l'avvio del Procedimento questa Autorità aveva formulato anche una richiesta di informazioni, ENGIE ha fornito una prima risposta in data 13 gennaio 2023. Il 16 gennaio 2023 ENGIE ha inviato una seconda relazione di ottemperanza, questa volta in relazione al provvedimento cautelare adottato dall'Autorità il 29 dicembre e notificato in data 30 dicembre 2022, a parziale revoca del primo provvedimento cautelare del 13 dicembre; relazione di ottemperanza successivamente aggiornata in data 23 gennaio da parte di ENGIE. Da ultimo, il 13 febbraio 2023 ENGIE ha fornito le nuove informazioni richieste da questa Autorità in data 30 gennaio.

2. *PROFESSIONISTI CHE PRESENTANO GLI IMPEGNI*

2.1 ENGIE Italia S.p.A., con sede legale in via Chiese, 72 20126 – Milano, Italia.

3. *PUBBLICITÀ O PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO*

3.1 Con la Comunicazione l'Autorità ha contestato ad ENGIE una condotta potenzialmente in contrasto con le disposizioni del Codice del Consumo.

3.2 In primo luogo la condotta, secondo quanto riportato nella Comunicazione, sarebbe caratterizzata da profili di ingannevolezza ed omissività, in quanto ENGIE avrebbe inviato (i) le comunicazioni di aggiornamento delle condizioni economiche di fornitura prima del 10 agosto 2022 identificando nell'oggetto delle stesse una proposta di "modifica unilaterale", e (ii) successivamente a tale data (a partire dalla quale l'oggetto delle comunicazioni era stato modificato indicando espressamente che si trattava di una proposta di aggiornamento delle condizioni economiche giunte a

scadenza) sarebbe comunque mancata una chiara indicazione della data esatta di scadenza, inizialmente prevista o rinnovata nel corso del rapporto contrattuale a seguito di precedenti aggiornamenti.

3.3 La stessa condotta, sempre secondo questa Autorità, potrebbe poi costituire una pratica commerciale aggressiva, in quanto ENGIE avrebbe in tal modo aggirato il divieto introdotto dall'art. 3 del Decreto Legge n. 115/2022 (*DL Aiuti Bis*) che impediva di modificare unilateralmente le condizioni economiche di fornitura, costringendo quindi i consumatori ad accettare le nuove condizioni economiche (peggiorative rispetto alle precedenti posto che tenevano in considerazione il mutato mercato dei beni energetici in esito all'avvio del conflitto russo-ucraino) senza poter beneficiare della speciale tutela introdotta dal legislatore.

4. *CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO*

(A) PREMessa

4.1 ENGIE ritiene che gli ipotizzati profili di illegittimità, sia sotto il profilo della ingannevolezza, sia dal punto di vista della aggressività, siano del tutto infondati, anche alla luce della posizione assunta dal Consiglio di Stato, il quale ha già avuto modo di esprimersi su fattispecie del tutto analoghe a quelle in oggetto, nonché della successiva interpretazione autentica fornita dal legislatore. Quest'ultimo è invero nuovamente intervenuto modificando il DL Aiuti Bis, chiarendo, in modo definitivo, l'inapplicabilità del suddetto divieto di modifica unilaterale alle ipotesi di rinnovo di condizioni economiche giunte a naturale scadenza, quali sono appunto i casi oggetto di analisi da parte dell'Autorità con riferimento alla Società.

4.2 ENGIE ha già avuto modo di chiarire ampiamente l'insussistenza dei profili di ingannevolezza ed aggressività qui richiamati, sia attraverso la memoria e le risposte alle richieste di informazioni già agli atti del Procedimento, sia con le relazioni di ottemperanza parimenti agli atti, tutte sopra menzionate, sia con l'impugnativa avente ad oggetto i provvedimenti cautelari di questa Autorità oggi pendente dinanzi al TAR Lazio.

4.3 Ciò premesso, in un'ottica di continua e piena collaborazione con l'Autorità, al fine di voler eliminare ogni possibile profilo di dubbio in relazione alla condotta descritta nell'avvio del Procedimento, e per evitare un utilizzo inefficiente di risorse da parte sia di ENGIE, sia dell'Autorità, ENGIE intende qui proporre, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, gli impegni di seguito descritti.

4.4 A tal proposito, si precisa che:

- (a) la decisione di proporre tali impegni non può e non deve essere interpretata in alcun modo come un'ammissione di responsabilità da parte di ENGIE;
- (b) la decisione di proporre i suddetti impegni è motivata esclusivamente dalla volontà di ENGIE di proporre soluzioni concrete e di tempestiva esecuzione, affinché le preoccupazioni preliminarmente sollevate da codesta Autorità possano essere efficacemente eliminate, nonché per venire incontro alle esigenze dei propri clienti ed ex-clienti nel contesto di mercato caratterizzato nel 2022 da condizioni di estrema volatilità connessa al conflitto russo-ucraino;
- (c) la proposta in esame è condizionata alla decisione di accoglimento da parte dell'Autorità ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento e, di conseguenza, alla chiusura del procedimento senza l'accertamento di alcuna infrazione né, conseguentemente, l'irrogazione di alcuna sanzione, in capo ad ENGIE.

(B) *DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI*

4.5 Ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento, ENGIE propone di adottare le misure di seguito illustrate:

(i) **Miglioramenti nella procedura di gestione e successiva comunicazione delle proposte di aggiornamento delle condizioni economiche in scadenza**

ENGIE propone di integrare come segue il processo interno e le relative comunicazioni di aggiornamento delle condizioni economiche giunte a scadenza:

1. indicando, oltre al giorno/mese in cui saranno applicate le nuove condizioni, anche il giorno/mese in cui termineranno le condizioni in vigore nel momento in cui si riceve la proposta di aggiornamento delle condizioni economiche. Come già chiarito agli atti, tutte le comunicazioni di ENGIE già contenevano l'espressa indicazione della data di decorrenza e della durata delle nuove condizioni economiche. Questa misura, come comunicato nella relazione di ottemperanza del 16 gennaio scorso, è stata peraltro già attuata da ENGIE con le comunicazioni inviate a partire dallo stesso mese;
2. inviando le proposte di aggiornamento tramite un prodotto postale con tracciamento della data e luogo della consegna (c.d. Posta ordinaria tracciata) che permetta di avere una ragionevole certezza dell'avvenuto recapito al cliente ad una determinata data, nonostante il Codice di Condotta Commerciale approvato dall'ARERA contenga una presunzione specifica sul punto e renda, quindi, il correlato aumento di costi interni ad ENGIE non

strettamente necessario. Tale misura è stata peraltro già attuata da ENGIE a decorrere dal mese di febbraio 2023;

3. attuando le migliorie, anche relativamente alle evoluzioni informatiche, del processo di aggiornamento delle condizioni economiche, identificate ad esito di analisi effettuata con il supporto del consulente esterno [OMISSIS], società di comprovata esperienza e competenza nel settore dell'informatica applicata ai processi di gestione aziendali. I dettagli tecnici di tali migliorie saranno forniti a questa Autorità, se ritenuto utile dalla stessa, nel corso delle successive interlocuzioni sugli impegni.

(ii) Rafforzamento degli strumenti informativi a disposizione del cliente

Nonostante gli elementi informativi e contrattuali attualmente messi a disposizione dei clienti siano già più che idonei a fornire piena e diretta conoscenza della decorrenza e della validità del rapporto di fornitura, incluse le condizioni economiche, ENGIE propone di fornire ulteriori strumenti informativi di immediata comprensione ed accessibilità del cliente in relazione alle comunicazioni di natura contrattuale:

4. includendo espressamente la data di decorrenza, la durata e la data di scadenza delle condizioni economiche (i) in ogni bolletta; (ii) nella APP di ENGIE e (iii) nello spazio *web* riservato del cliente;
5. rendendo possibile in autonomia, in qualsiasi momento e in tempo reale avere accesso, visionare ed estrarre copia della documentazione contrattuale e delle lettere di aggiornamento delle condizioni economiche tramite la APP e nello spazio *web* riservato del cliente.

(iii) Ristoro in relazione al periodo 1° ottobre 2022-30 giugno 2023 delle più vantaggiose condizioni economiche di fornitura in vigore fino al 30 settembre 2022 in relazione ai [OMISSIS] punti di fornitura rispetto ai quali è stata inviata una doppia comunicazione di aggiornamento

ENGIE propone di applicare ai clienti che hanno ricevuto una doppia comunicazione di aggiornamento delle condizioni economiche (corrispondenti ai [OMISSIS] punti di fornitura già indicati nell'aggiornamento alla relazione di ottemperanza del 23 gennaio scorso), ossia una prima comunicazione inviata nel rispetto dei termini di effettiva scadenza, ed una seconda il 20 giugno 2022 a causa di un disallineamento informatico che ha comportato la mancata applicazione delle precedenti condizioni di cui alla prima comunicazione inviata

nel rispetto dei termini, le più vantaggiose condizioni economiche di fornitura in vigore fino al 30 settembre 2022:

6. per il periodo dal 1° gennaio 2023 al 30 giugno 2023, come già segnalato nell'aggiornamento (inviato il 23 gennaio scorso) alla seconda relazione di ottemperanza (relativa al provvedimento cautelare del 29 dicembre), e come già conseguentemente comunicato ai clienti interessati;
7. nonché estendere l'applicazione di tali condizioni più vantaggiose anche al precedente periodo dal 1° ottobre 2022 al 31 dicembre 2022, con relativo ricalcolo degli importi già fatturati in base alle condizioni economiche precedentemente applicate, in base alla procedura di seguito descritta. In via analitica, per ciascun cliente, ENGIE quantificherà il differenziale tra le condizioni economiche effettivamente applicate nell'ultimo trimestre del 2022 e quelle in vigore al 30 settembre 2022, calcolando la differenza di importi sulla base dei consumi registrati nell'ultimo trimestre del 2022. La differenza così individuata rappresenterà un credito che verrà sottratto da quanto da questi ultimi dovuto in base ai consumi registrati in due rate di pari importo nelle prime due bollette utili; nel caso residui ancora un credito da parte del cliente, la parte rimanente verrà rimborsata direttamente al cliente fino ad azzerarsi. Ciascun cliente verrà prontamente informato del suddetto credito – anche tramite e-mail, qualora ENGIE abbia la disponibilità di tale dato e il relativo consenso del cliente per procedere in tal modo – con comunicazione cartacea inviata unitamente alla prima bolletta utile;
8. per quanto riguarda i clienti cessati dopo il 30 settembre 2022, ENGIE provvederà a contattare i medesimi – qualora ENGIE abbia il consenso del cliente per procedere in tal modo ovvero se codesta Autorità lo autorizzerà espressamente – e a comunicargli sia l'ammontare dell'eventuale credito calcolato come al punto precedente fino alla data della loro effettiva cessazione, sia le modalità per ottenere il rimborso, fornendo agli stessi un termine semestrale entro il quale manifestare il proprio interesse.

In tal modo, tutti i clienti che hanno ricevuto una doppia comunicazione di aggiornamento delle condizioni economiche (corrispondenti ai [OMISSIS] punti di fornitura già indicati nell'aggiornamento alla relazione di ottemperanza del 23 gennaio scorso) verranno ristorati al 100% della differenza tra le più vantaggiose condizioni economiche di fornitura che sarebbero state applicate in assenza dell'aggiornamento disposto con validità dal 1° ottobre 2022.

9. In aggiunta a ciò, ENGIE propone di aumentare l'importo del credito calcolato per ciascun cliente di un valore pari al 5%.

(iv) **Ristoro in relazione al periodo 1° ottobre 2022-30 giugno 2023 delle più vantaggiose condizioni economiche di fornitura in vigore fino al 30 settembre 2022 rispetto a quelle effettivamente applicate a partire dal 1° ottobre 2022, in relazione ai circa [OMISSIS] punti di fornitura rispetto ai quali – a causa di inavvertenze informatiche – non si è provveduto tempestivamente all'aggiornamento delle condizioni economiche alla loro naturale scadenza**

Con riferimento ai circa [OMISSIS] clienti che – a causa di inavvertenze informatiche – non hanno ricevuto tempestivamente la comunicazione di aggiornamento delle condizioni economiche alla loro naturale scadenza, ENGIE propone di applicare:

10. dalla data di scadenza delle precedenti condizioni economiche e fino al 30 settembre 2022, nonché poi dal 1° ottobre 2022 e fino al 30 giugno 2023, le condizioni economiche che sarebbero state in vigore in caso di effettiva applicazione dell'aggiornamento nei termini contrattuali. In via analitica, per ciascun cliente, quindi, ENGIE calolerà il differenziale tra le condizioni economiche effettivamente applicate (i) dalla data di scadenza delle precedenti condizioni economiche e fino al 30 settembre 2022, nonché (ii) dal 1° ottobre 2022 e fino al 30 giugno 2023, rispetto a quelle che sarebbero state applicate se gli aggiornamenti fossero stati eseguiti nei tempi previsti sulla base dei consumi registrati dalla data di scadenza delle precedenti condizioni economiche fino al 31 marzo e previsivi fino al 30 giugno 2023. La differenza di importi così calcolata, nei casi in cui risultasse positiva a favore dei clienti, rappresenterà un credito che verrà sottratto da quanto da questi ultimi dovuto in base ai consumi registrati in due rate di pari importo nelle prime due bollette utili e, nel caso residui ancora un credito da parte del cliente, la parte rimanente verrà rimborsata direttamente al cliente fino ad azzerarsi. Ciascun cliente verrà prontamente informato del suddetto credito – anche tramite e-mail, qualora ENGIE abbia la disponibilità di tale dato e il relativo consenso del cliente per procedere in tal modo – con comunicazione cartacea unitamente alla prima bolletta utile. Nel caso in cui la differenza di importi così calcolata risultasse negativa, ovvero evidenziasse un vantaggio già acquisito del cliente, ENGIE non chiederà alcuna restituzione ai clienti i quali, pertanto, avranno acquisito definitivamente un beneficio derivante dalla tardiva comunicazione dell'aggiornamento;

11. per quanto riguarda i clienti cessati dopo il 30 settembre 2022, ENGIE provvederà a contattare i medesimi – qualora ENGIE abbia il consenso del cliente per procedere in tal modo ovvero se codesta Autorità lo autorizzerà espressamente – e a comunicargli sia l'ammontare dell'eventuale credito calcolato come al punto precedente fino alla data della loro effettiva cessazione, sia le modalità per ottenere il rimborso, fornendo agli stessi un termine semestrale entro il quale manifestare il proprio interesse.

In tal modo, tutti i clienti (circa [OMISSIS]) che – a causa di inavvertenze informatiche – non hanno ricevuto tempestivamente la comunicazione di aggiornamento delle condizioni economiche alla loro naturale scadenza verranno ristorati al 100% della differenza tra le condizioni economiche di fornitura che sarebbero state applicate se gli aggiornamenti fossero stati posti in essere alle date previste e fino al 30 giugno 2023.

12. In aggiunta a ciò, ENGIE propone di aumentare l'importo del credito calcolato per ciascun cliente di un valore pari al 5%.

(C) INIZIO E DURATA DELLA VALIDITÀ DEGLI IMPEGNI

4.6 Gli impegni identificati sopra *sub* 1-5 potranno trovare completa attuazione al più tardi entro 8 (otto) mesi a far data dalla comunicazione da parte di codesta Autorità del provvedimento di accoglimento degli stessi e di conclusione del Procedimento, considerando tuttavia che nell'ambito degli stessi alcuni richiedono una tempistica di realizzazione più ridotta e, quindi, ENGIE si attende di poterli attuare prima di tale termine; ENGIE è peraltro disponibile a condividere con questa Autorità i dettagli del processo teso ad individuare le migliorie di cui all'impegno *sub* 3.

4.7 Per quanto riguarda gli impegni di cui ai punti *sub* 7, 9, 10 e 12, ENGIE renderà disponibile a Codesta Autorità gli importi dei relativi crediti entro il 31 luglio 2023, ovvero entro 15 giorni dalla comunicazione di accoglimento degli stessi qualora l'accoglimento sia trasmesso ad ENGIE in data successiva al 16 luglio 2023. Resta inteso che, salva diversa disposizione da parte di codesta Autorità, in caso di ex-clienti rientranti nell'ambito applicativo degli impegni *sub* 8 e 11, ENGIE invierà loro una apposita comunicazione informandoli della possibilità di ricevere l'eventuale accredito sulla base del precedente rapporto di fornitura.

4.8 Oltre agli impegni *sub* 6-12, che non avranno un effetto continuato nel tempo esaurendosi con la loro attuazione a beneficio dei clienti di ENGIE, la durata dei restanti impegni è così definita:

(a) l'impegno *sub* 2 sarà applicato alle comunicazioni di aggiornamento per 1 (uno) anno dall'accoglimento degli impegni, fatta salva dopo tale termine la possibilità di utilizzare diversi servizi che garantiscano il medesimo livello di

tracciabilità, e sempre in coerenza con le prescrizioni della regolazione di settore;

(b) gli impegni *sub* 1, 3, 4 e 5 avranno una durata di almeno 3 (tre) anni.

4.9 Resta inteso che ENGIE si riserva il diritto di chiedere a codesta Autorità modifiche ai sopra delineati impegni considerando (i) sia le nuove modalità di comunicazioni e/o gestione che si rendessero disponibili, (ii) sia gli aggiornamenti al quadro legale e regolamentare applicabile all'attività svolta da ENGIE, come adottati successivamente alla data di comunicazione di accoglimento degli impegni.

5. CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

5.1 ENGIE ritiene che gli impegni proposti siano idonei ad eliminare le preoccupazioni sollevate da codesta Autorità in sede di avvio del Procedimento, nonché che gli stessi siano facilmente monitorabili *ex post* da parte dell'Autorità.

5.2 In particolare:

- Gli impegni *sub* (i) e (ii) miglioreranno sensibilmente:
 - a. il livello di trasparenza delle informazioni relative all'aggiornamento delle condizioni economiche proposte ai clienti di ENGIE, i quali potranno accedere in piena autonomia, in tempo reale e in qualsiasi momento ad un'informazione ritenuta rilevante nell'ambito del Procedimento, ossia la data esatta di scadenza delle condizioni in vigore, oltre che a copia della documentazione contrattuale completa delle comunicazioni di aggiornamento delle condizioni economiche (ove già inviate) attraverso una pluralità di strumenti informatici sempre a disposizione dei clienti. Inoltre, i clienti di ENGIE riceveranno nella stessa proposta di aggiornamento delle condizioni economiche, non solo la data di efficacia delle stesse, ma la chiara indicazione del giorno/mese in cui cesseranno di essere applicate le condizioni in vigore nel momento in cui i clienti riceveranno la proposta di aggiornamento, eliminando quindi *tout court* la possibilità che gli stessi possano in qualche modo risultare ancora confusi circa la scadenza delle condizioni sino a quel momento applicate;
 - b. il procedimento interno ad ENGIE con cui saranno gestite e poi inviate le comunicazioni aventi ad oggetto le proposte di aggiornamento delle condizioni economiche di fornitura evitando, ovvero quantomeno riducendo a margini tecnici minimi, il rischio che in futuro si verificino casi di inavvertenze informatiche nei vari processi interni, con

conseguenti ritardi nell'invio delle proposte di aggiornamento delle condizioni economiche;

- c. il controllo che ENGIE avrà delle proposte di aggiornamento delle condizioni economiche anche dopo che le stesse saranno uscite dalla propria sfera di controllo, posto che il sistema di tracciamento consentirà di avere una ragionevole certezza della data in cui ciascun cliente riceverà la suddetta proposta.
- L'impegno *sub* (iii) avrà invece la funzione di restituire integralmente a quei clienti di ENGIE che hanno ricevuto una doppia comunicazione di aggiornamento delle condizioni economiche quanto versato in eccesso rispetto alle condizioni in vigore fino al 30 settembre 2022, sia con riferimento ai futuri consumi del primo semestre 2023, sia a quanto già fornito nell'ultimo trimestre del 2022, rispetto al quale ENGIE si impegna a calcolare il credito spettante a ciascun cliente. In aggiunta, quale *quid pluris*, viene prevista altresì una maggiorazione di tale credito.
 - Infine, tramite l'impegno *sub* (iv) ENGIE porrà i clienti che non hanno ricevuto una tempestiva comunicazione di aggiornamento delle condizioni economiche esattamente nella stessa situazione in cui si sarebbero trovati qualora il menzionato aggiornamento fosse stato comunicato nei termini contrattuali. In sintesi, quindi, a ciascun cliente sarà assicurata l'applicazione delle condizioni economiche che avrebbero trovato attuazione prima del 1° ottobre 2022 se i relativi aggiornamenti fossero stati applicati tempestivamente, in relazione ai consumi registrati dalla data di scadenza delle precedenti condizioni economiche e fino al 30 giugno 2023. In aggiunta, quale *quid pluris*, viene prevista altresì una maggiorazione del credito spettante a ciascun cliente. Anche in questo caso, quindi, ai clienti di ENGIE verranno applicate condizioni di fornitura non solo molto vantaggiose, ma anche del tutto scollegate dalle conseguenze negative del conflitto russo-ucraino sul mercato energetico.

Inoltre, in riferimento ai clienti i quali il calcolo del conguaglio risultasse negativo, ovvero evidenziasse un vantaggio già acquisito del cliente, ENGIE non chiederà alcuna restituzione e, pertanto, questi clienti avranno acquisito definitivamente un beneficio derivante dalla tardiva comunicazione dell'aggiornamento.

5.3 Si ritiene che le proposte di impegni sopra delineate siano di facile monitoraggio da parte dell'Autorità, rimanendo comunque ENGIE disponibile ad inviare un aggiornamento periodico avente ad oggetto la loro attuazione, ove ritenuto necessario.

6. *VERSIONE NON CONFIDENZIALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI*

6.1 ENGIE trasmetterà, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 24 della Legge n. 241/1990 e dall'art. 11, comma 7, della Delibera AGCM del 1° aprile 2015, n. 25411, una istanza di riservatezza rispetto al presente documento entro i prossimi 15 giorni.

ENGIE resta a disposizione di codesta Autorità per eventuali richieste di chiarimento e/o per uno specifico confronto sulla proposta di impegni sopra descritta.

Roma, 24 maggio 2023

Distinti saluti,

Avv. Gian Luca Zampa

Avv. Nico Moravia

Avv. Giorgio Candeloro

Avv. Filippo Alberti

PS12483 - ADBLUE/CITROEN
Allegato al provvedimento n. 30788

PS 12483

**PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI
AI SENSI DELL'ART. 27 DEL CODICE DEL CONSUMO
E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO PROCEDURALE NELL'INTERESSE DI
CITROËN AUTOMOBILES SA E GROUPE PSA ITALIA S.P.A.**

I) NUMERO DEL PROCEDIMENTO E DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Procedimento n. PS/12483 con Provvedimento di avvio dell'istruttoria notificato in data 29 dicembre 2022.

(II) PROFESSIONISTI CHE PRESENTANO GLI IMPEGNI

Citroën Automobiles SA con sede legale in Poissy, 78300, Boulevard d'Europe 2-10 e Groupe PSA Italia S.p.A. con sede legale in Torino, 10135, via Plava 80.

(III) PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

- Premesso che:

- in data 29 dicembre 2022, codesta Autorità comunicava a Citroën Automobiles SA ("Citroën") e Groupe PSA Italia S.p.A. ("PSA Italia" - di seguito congiuntamente "le Società" o anche i "Professionisti") ai sensi dell'art. 27, comma 3, del D. Lgs. n. 206/2005 ("Codice del Consumo"), nonché dell'art. 6 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*", l'avvio del procedimento PS/12483 ("Procedimento"), unitamente alla contestuale richiesta di informazioni, per accertare se i comportamenti posti in essere dai Professionisti possano integrare una violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 24 e 25 comma 1, lett. d) del Codice del Consumo, in quanto idonei "*a indurre il consumatore medio ad assumere decisioni commerciali che non avrebbe altrimenti preso nonché a condizionarlo indebitamente nell'esercizio dei suoi diritti relativi alla garanzia legale di conformità e a quella convenzionale*".

- i Professionisti, **pur senza riconoscere** in alcun modo la fondatezza delle tesi e delle ipotesi formulate nella Comunicazione di avvio e nella convinzione di non aver commesso alcuna violazione della normativa di cui al Codice del Consumo e, dunque, di aver agito nel **pieno rispetto** della medesima, in ottemperanza al quadro legislativo e regolamentare applicabile nel caso in esame, offrono - ai sensi dell'art. 27 del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento procedurale - i seguenti Impegni per porre rimedio alle preoccupazioni sollevate da codesta Ill.ma Autorità nella Comunicazione di avvio.

(IV) DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

Gli Impegni hanno ad oggetto l'adozione di misure volte a modificare le condotte commerciali dei Professionisti in modo da migliorare i servizi offerti ai consumatori, assicurare loro un'informativa generale e preventiva circa i diritti loro attribuiti dal Codice del Consumo con riguardo alla garanzia legale di conformità e a quella convenzionale prestata dal Produttore, nonché misure strutturali e compensative.

Gli Impegni riguardano, in particolare, quanto segue.

- 1) **ADOZIONE DI UNA SPECIFICA "GUIDA PER IL CLIENTE SULLE GARANZIE" DA VEICOLARE AI CONSUMATORI TRAMITE IL SITO INTERNET NONCHÉ AL PERSONALE DEL CUSTOMER CARE ED ALLA RETE AUTORIZZATA**

Tipologia di impegno

1.A.) Al fine di rendere ancora più di immediata e facile comprensione per i Clienti consumatori quali sono i diritti derivanti dalla garanzia legale di conformità e da quella convenzionale applicate ai veicoli da loro acquistati, le Società si impegnano a modificare il sito internet <https://www.citroen.it> creando un *link* o tendina o simili, denominati “garanzie” o simili, che consenta di accedere ad una sezione del sito nella quale verrà pubblicata la “Guida per il Cliente sulle garanzie”.

Il testo del documento che verrà pubblicato è il seguente:

GUIDA PER IL CLIENTE SULLE GARANZIE

A. LA GARANZIA CONVENZIONALE CONTRO I DIFETTI DI FABBRICAZIONE

1. La Garanzia Convenzionale Citroën

I Veicoli a marchio “Citroën” sono coperti contro i difetti di fabbricazione dalla Garanzia Convenzionale Citroën secondo quanto meglio specificato nelle “Condizioni Generali di vendita e garanzia” dell’autovettura sottoscritte al momento dell’ordine del veicolo e secondo quanto qui in sintesi richiamato.

La Garanzia Convenzionale Citroën è facoltativa e va ad aggiungersi alla garanzia obbligatoria prevista dalla legge (cd. “Garanzia Legale di conformità”), che rimane impregiudicata.

La Garanzia Convenzionale Citroën costituisce un impegno temporaneo del Produttore nei confronti dei suoi prodotti, per offrire ai suoi Clienti finali la riparazione o la sostituzione gratuita dei componenti difettosi.

2. Durata, condizioni e limiti

*La Garanzia Convenzionale Citroën copre i veicoli a marchio “Citroën” contro i difetti di fabbricazione per un periodo di **due (2) anni**, senza limitazioni di chilometraggio, a partire dalla data di consegna al Cliente, come indicata sul Certificato di garanzia del libretto di manutenzione consegnato insieme al Veicolo.*

Le eccezioni all’applicazione della Garanzia Convenzionale Citroën sono specificamente dettagliate alla sezione “Garanzie contrattuali Citroën” delle “Condizioni generali di vendita e garanzia” sottoscritte al momento dell’ordine del veicolo a cui si rinvia.

La sostituzione di un pezzo nell’ambito delle operazioni di garanzia non prolunga la durata di quest’ultima. La Garanzia Convenzionale Citroën che copre i pezzi sostituiti scade alla data di scadenza originaria della garanzia convenzionale contro i difetti di fabbricazione del Veicolo. La Garanzia Convenzionale Citroën opera solo se il Cliente affida il Veicolo ad un riparatore autorizzato Citroën.

In caso di rivendita del Veicolo, gli acquirenti successivi beneficeranno della Garanzia Convenzionale Citroën fino alla data di scadenza, purché ognuno degli acquirenti abbia rispettato le condizioni di operatività della garanzia. A tale scopo il Cliente si impegna a trasmettere all’acquirente le condizioni di operatività di tale garanzia.

3. Rimedi

La Garanzia Convenzionale Citroën accorda al Cliente riparazioni o sostituzioni a titolo gratuito.

NOTA BENE: *La Garanzia Convenzionale Citroën non riduce né sopprime la Garanzia Legale di conformità di cui beneficiano i Clienti consumatori, in conformità alle disposizioni del Codice del Consumo e secondo quanto qui di seguito richiamato.*

B. LA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ

1. Che cos’è la Garanzia Legale di conformità

La Garanzia Legale è prevista dal Codice del Consumo (articoli 128 e ss.) e tutela il consumatore in caso acquisto di prodotti difettosi, che funzionano male o non rispondono all’uso dichiarato dal venditore o al quale quel bene è generalmente destinato.

2. Nei confronti di chi può essere fatta valere

Il consumatore può far valere i propri diritti in materia di Garanzia Legale di conformità rivolgendosi direttamente al venditore del bene, anche se diverso dal produttore.

3. Contenuto della Garanzia Legale di conformità

In presenza di un vizio di conformità, il consumatore ha diritto, a sua scelta, alla riparazione o sostituzione del bene difettoso da parte del venditore, senza addebito di spese, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all’altro. Se la sostituzione o la riparazione non sono possibili, il consumatore ha comunque diritto alla riduzione del prezzo o ad avere indietro una somma, commisurata al valore del bene, a fronte della restituzione al venditore del prodotto difettoso.

4. Durata della Garanzia Legale di conformità

*La garanzia legale dura **due (2) anni** dalla data di consegna del bene.*

L'azione del consumatore diretta a far valere i difetti (c.d. denuncia del vizio) si prescrive, in ogni caso, nel termine massimo di 26 mesi (24 mesi più 2 mesi dalla data in cui ha scoperto il difetto) dalla data di consegna del bene.

Le clausole inserite da professionisti in contratti o condizioni generali di contratto con i consumatori che limitano la durata della garanzia legale o la escludono possono integrare clausole vessatorie ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera b), del Codice del Consumo.

5. Rimedi

Ove un difetto di conformità si manifesti nel termine di due anni dalla data di consegna del Veicolo, il Cliente consumatore potrà far valere i diritti oggetto della Garanzia Legale di conformità nei confronti del Venditore, chiedendo la riparazione o la sostituzione del Veicolo, ovvero una riduzione adeguata del prezzo o la risoluzione del contratto, alle condizioni previste dall'articolo 135 bis e ss. del Codice del Consumo. Salvo prova contraria si presume che qualsiasi difetto di conformità che si manifesta entro un anno dal momento in cui il bene è stato consegnato esistesse già a tale data.

Le informazioni di dettaglio in merito alla Garanzia Convenzionale Citroën ed i richiami alla Garanzia Legale di conformità applicate al singolo veicolo sono contenute per esteso nelle "Condizioni generali di vendita e garanzia", sottoscritte al momento dell'ordine.

Per una indicazione precisa sulle garanzie applicabili si invita a portare il veicolo presso la Rete di autofficine autorizzate Citroën.

Le Società si riservano di modificare il wording del link e della comunicazione-tipo in caso di comprovate esigenze, sempre nel rispetto dei principi di veridicità e trasparenza e di adeguarlo in caso di modifiche normative o di prassi applicative dell'AGCM.

*

1.B.) Inoltre, per garantire la conoscenza della "Guida per il Cliente sulle garanzie" da parte di tutti quei soggetti a cui i Clienti si potrebbero rivolgere per richiedere informazioni sulle garanzie applicabili ai loro veicoli (i.e. il Customer care e la Rete autorizzata), tale Guida sarà resa disponibile su Service Box.

Il testo della comunicazione di trasmissione è il seguente:

Nell'ottica di garantire standard sempre più elevati nel rapporto con i consumatori è stata adottata da Citroën la "Guida per il Cliente sulle garanzie" (la "Guida") allegata alla presente comunicazione che chiarisce i diritti dei Clienti consumatori derivanti dall'applicazione della garanzia legale di conformità e di quella convenzionale. Tale documento è stato pubblicato sul sito internet Citroën e su Service Box.

Per Citroën è prioritario che venga fornita ai consumatori un'informazione completa e corretta del regime delle garanzie applicabili al singolo veicolo, indispensabile al fine di consentire un esercizio consapevole dei diritti loro spettanti in tema di garanzie post-vendita.

Si richiamano in ogni caso le procedure applicabili e pubblicate in Service Box in modo da verificare sullo specifico veicolo portato in assistenza o per il quale si richiedono informazioni le garanzie applicabili, oltre alla sussistenza di eventuali azioni intraprese da Citroën a favore del consumatore.

Tempistica di implementazione: le Società si impegnano ad implementare il predetto impegno entro il termine di 3 mesi dalla notifica del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni.

2) SOMMINISTRAZIONE DI UN TRAINING AZIENDALE CHE ABBAIA AD OGGETTO LA NORMATIVA DI CUI AL CODICE DEL CONSUMO IN TEMA DI GARANZIE POST-VENDITA

Tipologia di impegno

Le Società si impegnano ad organizzare uno specifico training aziendale rivolto alle funzioni dell'Ufficio legale che si occupano della gestione delle garanzie post-vendita ed al Customer Care, nel corso del quale verrà trattata la normativa di cui al Codice del consumo in tema di pratiche commerciali scorrette con un focus particolare in tema di garanzie post-vendita.

Tempistica di implementazione: le Società si impegnano ad implementare il predetto impegno

entro il termine di 3 mesi dalla notifica del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni.

3) IMPEGNO VOLTO ALLA COMPENSAZIONE A FAVORE DEI CONSUMATORI

Tipologia di impegno

L'Impegno ha ad oggetto due misure di natura compensativa a favore dei consumatori attraverso la gestione delle cd. *Special Coverages*, ossia strumenti volti a garantire un contributo al Cliente nelle ipotesi di riparazioni / sostituzioni di componenti fuori garanzia effettuate presso la rete autorizzata.

Si tratta di contribuzioni volontarie corrisposte dal produttore e che sono già implementate nelle *policy* aziendali e che vengono poi, di volta in volta, adattate alle singole esigenze per una miglior tutela della clientela.

In particolare, l'oggetto dell'Impegno è la gestione, nell'ottica di miglior favore del consumatore, della *Special Coverage* denominata "4UA+4UB", adottata il 13 febbraio 2023, con le modalità che seguono.

(A.1) Le Società si impegnano a mantenere in vigore la *Special Coverage* "4UA+4UB", attualmente in vigore, quanto meno sino ad agosto 2024 (compreso).

Pertanto, la misura avrà una durata complessiva di almeno un anno e sei mesi dalla sua entrata in vigore avvenuta in data 13 febbraio u.s. Si precisa che si tratta di una durata minima della *Special Coverage*, in quanto le Società si riservano il diritto di prorogarla o, eventualmente, di sostituirla in anticipo con misure migliorative, laddove reputato necessario.

(A.2) Inoltre, sino a tale data, le Società si impegnano a riconoscere - in aggiunta alla contribuzione di cui alla *Special Coverage* "4UA+4UB" - un ulteriore contributo di Euro 30 (corrispondente a circa il 20 % del costo medio di manodopera sostenuto dai Clienti per gli interventi di riparazione / sostituzione del serbatoio Urea) a titolo di compartecipazione alle spese di manodopera.

(A.3) Infine, i Clienti che nel periodo compreso tra il 13 febbraio u.s. (data di entrata in vigore della *Special Coverage* "4UA+4UB") e la data di implementazione dell'Impegno **A.2**) abbiano riparato/sostituito il serbatoio dell'Urea, beneficiando dell'attuale *Special Coverage* "4UA+4UB", riceveranno la seguente comunicazione:

"RE: Campagna concordata con l'AGCM"

Gentile Cliente,

siamo lieti di informarla che – in ottemperanza di impegni presi dalla nostra Società con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM") – Citroën, da sempre attenta alle esigenze dei Clienti, le ha riconosciuto, in relazione all'intervento da lei effettuato sul Serbatoio urea del suo veicolo, una contribuzione ulteriore rispetto a quella di cui ha già beneficiato, del valore di euro 30 a titolo di compartecipazione alle spese di manodopera da lei sostenute.

Lasciamo a lei decidere se desidera ricevere tale importo alternativamente sotto forma di:

*a) **omaggio** per l'acquisto di accessori, ricambi, per la manutenzione ordinaria e/o riparazione ed è spendibile entro il 31/12/2025, in un'unica soluzione. Il suo utilizzo è vincolato all'installazione degli accessori e/o ricambi presso l'officina delle Rete Autorizzata prescelta.*

*b) **rimborso** da parte del riparatore/rivenditore autorizzato che ha eseguito la precedente riparazione/sostituzione sulla sua vettura, entro il 31/12/2025.*

Sarà sufficiente recarsi presso riparatore/rivenditore autorizzato, presentando la presente comunicazione e confermando la sua scelta tra le due opzioni sopra indicate.

Con l'augurio che continui a nutrire apprezzamento per i servizi prestati da Citroën, le inviamo i migliori saluti".

(B.1) Le Società si impegnano ad applicare retroattivamente le condizioni della *Special Coverage* "4UA+4UB" a favore di quei consumatori che, sulla base dei dati disponibili nel *Database* Garanzia, abbiano riparato/sostituito il serbatoio dell'Urea su veicoli di età superiore al quarto anno nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2021 e il 12 febbraio 2023 (data di entrata in vigore

della *Special Coverage* “4UA+4UB”), beneficiando delle condizioni eventualmente meno favorevoli previste dalla precedente *Special Coverage*.

In particolare, se a seguito del calcolo della differenza delle condizioni economiche delle due *Special Coverages*, risulterà che i consumatori beneficerebbero di un importo:

- pari o superiore a 200 euro, riceveranno 200 euro;
- pari o superiore a 100 e inferiore a 200 euro, riceveranno 100 euro;
- pari o superiore a 50 e inferiore a 100 euro, riceveranno 50 euro;
- inferiore ai 50 euro non riceveranno rimborsi / omaggi.

Si precisa che non beneficeranno di tale previsione (eventuale differenziale come sopra indicato) i consumatori che nel 2021, 2022 e 2023 dovessero aver già beneficiato, oltre che delle *Special Coverages* all’epoca applicabili, di un ulteriore contributo da parte del Customer Care, di importo almeno pari a quello che verrebbe erogato come sopra indicato.

(B.2) Alla misura compensativa così calcolata dovrà essere aggiunto l’importo di 30 euro (corrispondente a circa il 20 % del costo medio di manodopera sostenuto dai Clienti per gli interventi di riparazione / sostituzione del serbatoio Urea), a titolo di compartecipazione alle spese di manodopera.

Si precisa che saranno inclusi tra i destinatari dell’importo di 30 euro anche coloro che, in attuazione della retroazione, non riceverebbero rimborsi/omaggi, a condizione che:

i) non abbiano già beneficiato di una contribuzione sul costo della manodopera (per esempio, casi di applicazione della *Special Coverage* 4SR);

ii) non abbiano già beneficiato, oltre che delle *Special Coverages* all’epoca applicabili, di un ulteriore contributo da parte del *Customer Care*, di importo almeno pari a 30 euro.

L’importo da erogare verrà corrisposto, **a scelta del consumatore**, sotto forma alternativa di:

- a) **omaggio** valido per l’acquisto di accessori, ricambi, per la manutenzione ordinaria e/o riparazione del veicolo, spendibile in un’unica soluzione entro il 31/12/2025 presso un riparatore/rivenditore autorizzato Citroën; in tal caso, è sufficiente presentare al riparatore/rivenditore autorizzato la Comunicazione ricevuta;
- b) **rimborso** da parte del riparatore/rivenditore autorizzato che ha eseguito la precedente riparazione/sostituzione, entro il 31/12/2025; anche in questo caso, è sufficiente presentare al riparatore/rivenditore autorizzato la Comunicazione ricevuta.

Il riparatore/rivenditore autorizzato che ha venduto/prestato le attività di cui all’omaggio di cui al punto a) o provveduto al rimborso di cui al punto b) verrà a sua volta rimborsato dalla Società.

I consumatori interessati dalla misura verranno contattati dalle Società con l’invio di una comunicazione il cui testo si riporta nel seguito (Comunicazione).

“RE: Campagna concordata con l’AGCM

Gentile Cliente,

siamo lieti di informarla che - in ottemperanza di impegni presi dalla nostra Società con l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“AGCM”) – Citroën, da sempre attenta alle esigenze dei Clienti, le ha riconosciuto, in relazione all’intervento da lei effettuato sul Serbatoio urea del suo veicolo, una contribuzione ulteriore del valore di euro **.

Lasciamo a lei decidere se desidera ricevere tale importo alternativamente sotto forma di:

a) **omaggio** per l’acquisto di accessori, ricambi, per la manutenzione ordinaria e/o riparazione ed è spendibile entro il 31/12/2025, in un’unica soluzione. Il suo utilizzo è vincolato all’installazione degli accessori e/o ricambi presso l’officina delle Rete Autorizzata prescelta.

b) **rimborso** da parte del riparatore/rivenditore autorizzato che ha eseguito la precedente riparazione/sostituzione sulla sua vettura, entro il 31/12/2025.

*Sarà sufficiente recarsi presso un riparatore/rivenditore autorizzato, presentando la presente comunicazione e confermando la sua scelta tra le due opzioni sopra indicate.
Con l'augurio che continui a nutrire apprezzamento per i servizi prestati da Citroën, le inviamo i migliori saluti".*

Per informare la Rete degli Impegni dinanzi esposti verrà trasmessa apposita comunicazione, utilizzando i canali aziendali.

Tempistica di implementazione: le Società si impegnano ad implementare i predetti impegni entro 3 mesi dalla notifica del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni. In particolare, con riferimento agli Impegni **A.3)**, **B.1)** e **B.2)** il termine di implementazione si intende riferito all'invio delle comunicazioni ai consumatori, non potendosi prevedere l'accettazione o meno da parte dei destinatari delle stesse.

4) ESTENSIONE DEGLI IMPEGNI COMPENSATIVI SUB 3) ANCHE AI CLIENTI NON CONSUMATORI

Le Società, inoltre si impegnano ad estendere (con medesime tempistiche) le misure compensative indicate *sub* Impegno 3) anche nei confronti dei Clienti professionisti, seppure questi non rientrano nell'ambito oggettivo di tutela di codesta Ill.ma Autorità.

5) ESTENSIONE DEGLI IMPEGNI A PEUGEOT

Groupe PSA Italia S.p.A., si impegna ad estendere (con medesime tempistiche) tutti gli Impegni sopra esposti a favore dei Clienti proprietari di veicoli a marchio Peugeot.

(V) CONSIDERAZIONI CIRCA L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A FAR VENIRE MENO I PROFILI CONTESTATI

I Professionisti ritengono che gli impegni presentati siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella Comunicazione di avvio. Si ritiene, infatti, che lo sforzo profuso dalle Società abbia portato alla presentazione di sostanziali misure anche di carattere strutturale, concrete che, considerate singolarmente e nel loro insieme, sono idonee a rimuovere i possibili profili di scorrettezza delineati in sede di avvio del Procedimento.

In primo luogo, con l'**IMPEGNO 1.** le Società si sono impegnate ad adottare la "*Guida per il Cliente sulle garanzie*" ("*Guida*") e a pubblicarla sul sito internet. Tale Guida fornirà ai consumatori un'informazione di carattere generale, immediata e di facile fruizione sulla garanzia legale di conformità e su quella convenzionale applicabile ai veicoli Citroën.

La Guida, unitamente alle specifiche previsioni contenute nelle "*Condizioni generali di vendita e garanzia*", consente ai consumatori un'adeguata conoscenza del regime delle garanzie applicabili al singolo veicolo, indispensabile ai fini di un esercizio consapevole dei diritti loro spettanti in tema di garanzie.

L'effettività dell'impegno assunto dalle Società risulta rafforzata dal fatto che le stesse si sono altresì impegnate a trasmettere la Guida a tutti i soggetti deputati a fornire al Cliente informazioni sulle garanzie come individuati nell'Impegno, ricordando al contempo l'importanza di verificare le garanzie applicabili allo specifico veicolo direttamente in *Service Box* al fine di fornire ai consumatori un'informazione completa e corretta del regime delle garanzie applicabili al singolo veicolo.

Inoltre, con l'**IMPEGNO 2.**, volto a prevedere l'organizzazione di uno specifico *training* aziendale rivolto alle funzioni aziendali meglio individuate nell'Impegno che si occupano della gestione delle garanzie, le Società intendono garantire che i consumatori siano concretamente posti nelle condizioni di conoscere ed esercitare le garanzie loro applicabili, avendo come primari

interlocutori soggetti adeguatamente formati sulla normativa di cui al Codice del Consumo in tema di pratiche commerciali scorrette e garanzie post-vendita.

Tali Impegni garantiscono la diffusione in azienda della conoscenza di corrette politiche commerciali, con lo scopo di neutralizzare possibili fraintendimenti o future contestazioni.

A seguito dell'implementazione delle misure proposte dalle Società, dunque, i consumatori avranno piena, ampia e sistematica conoscenza dei propri diritti in tema di garanzie.

Con l'**IMPEGNO 3**, le Società intendono attuare due concrete e rilevanti misure di natura compensativa volte a garantire una significativa copertura ai consumatori anche in relazione a riparazioni / sostituzioni relative a veicoli per i quali sono spirati i termini di garanzia legale o convenzionale del produttore.

Questo risultato, che va a beneficio di un significativo numero di consumatori, viene raggiunto grazie, innanzitutto, all'estensione temporale della validità delle condizioni di cui alla più recente *Special Coverage*, la "4UA+4UB", quanto meno sino ad agosto 2024 (compreso) **(A.1)**.

Invero, le Società, pur libere da obbligazioni di legge di sorta, si sono impegnate a mantenere ferma per almeno un anno e sei mesi dalla sua attivazione (13.02.2023) la predetta *Special Coverage* e le condizioni economiche dalla stessa previste, in modo da garantire certezza di ampia copertura della clientela. Si precisa che si tratta di una durata minima della *Special Coverage*, in quanto le Società si riservano il diritto di prorogarla o, eventualmente, di sostituirla in anticipo con misure migliorative, laddove reputato necessario.

Inoltre, sino ad agosto 2024 (compreso), le Società si sono impegnate a riconoscere - in aggiunta alla contribuzione di cui alla *Special Coverage* "4UA+4UB" - un ulteriore contributo di 30 euro (corrispondente a circa il 20 % del costo medio di manodopera sostenuto dai Clienti per gli interventi di riparazione / sostituzione del serbatoio Urea) a titolo di compartecipazione alle spese di manodopera **(A.2)**.

Tale contributo aggiuntivo e volontario verrà altresì riconosciuto ai Clienti che abbiano riparato/sostituito il serbatoio dell'Urea, beneficiando dell'attuale *Special Coverage* "4UA+4UB", nel periodo compreso tra il 13 febbraio u.s. (data di entrata in vigore della *Special Coverage* ultima citata) e la data di implementazione dell'Impegno A.2. **(A.3)**.

In questo modo le Società dimostrano, ancora una volta, l'elevato interesse per la massima soddisfazione dei Clienti e, conseguentemente, la volontà di venire incontro alle esigenze manifestate dagli stessi, seppur spirato il termine della garanzia legale/convenzionale e nonostante le ampie misure già apprestate.

In secondo luogo, la compensazione a beneficio dei consumatori viene realizzata anche attraverso il riconoscimento di un ulteriore contributo economico ai consumatori che - sulla base dei dati disponibili nel *Database* Garanzia - nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2021 e il 12 febbraio 2023 abbiano riparato/sostituito il serbatoio dell'Urea, beneficiando delle condizioni eventualmente meno favorevoli previste dalla precedente *Special Coverage*, attraverso l'applicazione retroattiva delle condizioni dell'attuale *Special Coverage* "4UA+4UB" **(B.1)**. Anche in tale caso al contributo così ottenuto verrà altresì sommato l'importo di 30 euro (corrispondente a circa il 20 % del costo medio di manodopera sostenuto dai Clienti per gli interventi di riparazione / sostituzione del serbatoio Urea), a titolo di compartecipazione alle spese di manodopera **(B.2)**.

Anche in relazione alle predette misure, si sottolinea che si tratta di un impegno significativo, che copre un ampio lasso temporale e la cui ampia platea dei beneficiari dà contezza dello sforzo profuso dalle Società a favore degli stessi, anche per tutte le ipotesi di interventi in cui non è più vigente la garanzia legale o quella convenzionale.

Si tratta, dunque, di contribuzioni ulteriori ed aggiuntive rispetto a quelle di cui hanno già goduto i consumatori grazie ai presidi che le Società hanno già posto in essere estensivamente su base

volontaria nel corso del tempo e che sono stati documentati *per tabulas* nel Procedimento. Il tutto, nonostante lo spirare dei termini di legge per la garanzia legale o, comunque, dei termini per la garanzia convenzionale.

Si consideri inoltre che la platea dei beneficiari è ulteriormente ampliata dalla scelta delle Società di estendere le predette misure compensative anche ai Clienti professionisti, nonostante questi non rientrino nel novero dei soggetti tutelati da codesta Autorità (**IMPEGNO 4.**).

Infine, con l'**IMPEGNO 5.** le misure proposte vengono estese ad un numero ancora più rilevante di Clienti, in considerazione dell'estensione volontaria delle misure stesse anche ai proprietari di veicoli Peugeot (nonostante tale marchio non sia oggetto del Procedimento).

Considerato che, come dimostrato *per tabulas*, le Società si sono **sempre adoperate con la massima diligenza professionale** nei confronti dei propri Clienti, non solo nel periodo di vigenza della garanzia convenzionale (o legale), ma anche attraverso misure e presidi applicati in momenti successivi allo spirare di tale garanzia, si ritiene che gli Impegni presentati vadano a rafforzare ulteriormente i presidi già in essere a tutela dei Clienti.

In particolare, le Società ritengono che tutte le misure proposte, oltre a quelle attuate nel corso del tempo e documentate, sono del tutto idonee a concretamente soddisfare le esigenze rappresentate da codesta Autorità di un'adeguata compensazione del maggior numero di Clienti possibile, anche grazie ad un rilevante sforzo economico e strutturale/organizzativo delle Società, nonostante non sussista in merito alcun obbligo di legge.

Si ricorda, infatti, che *(i)* non vi sono reclami aventi ad oggetto la mancata riparazione in vigenza di garanzia; *(ii)* non vi è alcun riconoscimento di responsabilità o di difettosità del pezzo di ricambio oggetto del Procedimento, ma solo la presa d'atto di alcune lamentele e malfunzionamenti, propri e tipici della produzione industriale di un componente ingegneristicamente complesso; *(iii)* le Società hanno adottato sempre comportamenti in buona fede e piena diligenza professionale, intervenendo ove necessario lato produzione e lato misure compensative a favore dei Clienti nonostante le garanzie legali e convenzionali fossero spirate; *(iv)* le misure compensative riconosciute nel corso del tempo e quelle ulteriori proposte con gli Impegni sono offerte su base volontaria a beneficio, in ultima analisi, dei Clienti.

In conclusione, alla luce delle su esposte considerazioni, le Società ritengono che tutti gli impegni proposti soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e siano idonei a far venir meno i presunti profili di illegittimità prospettati nella Comunicazione di avvio, così da agevolare la definizione del Procedimento senza l'accertamento della violazione e senza che venga irrogata un'eventuale sanzione pecuniaria.

Le misure proposte appaiono, infatti, adeguate non solo a rimuovere tutti gli aspetti della pratica suscettibili di violare le norme del Codice del Consumo, ma in generale a migliorare il rapporto complessivo con i Clienti.

Si chiede, quindi, che codesta Autorità voglia procedere alla chiusura del Procedimento accogliendo gli Impegni presentati e rendendoli obbligatori.

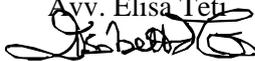
*

Con osservanza,

Avv. Enrico Adriano Raffaelli



Avv. Elisa Teti



Avv. Alessandro Raffaelli

