

**PS12743 - ENEL ENERGIA – MODALITÀ COMUNICAZIONE RINNOVI**  
*Allegato al provvedimento n. 31536*

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

**VERSIONE ACCESSIBILE**

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

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

**2) Professionista che presenta gli impegni.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### ***Impegno 1) Campagna informativa***

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

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

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

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

#### **E-mail:**

**Sender:** *Enel Energia*

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

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

**Body-copy:** *Ciao,*

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

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

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

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

A presto,

Il team Enel Energia

### **Push in App:**

**Titolo:** *Nuove condizioni economiche della tua offerta.*

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

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

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

### ***b) Messaggio in fattura***

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

### ***c) Revisione DEM***

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

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

Di seguito il testo della DEM:

Sender: *Enel Energia*

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

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

Testo: *Ciao,*

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

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

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

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

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

*A presto,*

*Il team Enel Energia*

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

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

ricorrano ai *touchpoints* di EE (contact center, punti fisici<sup>1</sup>, canale digital) per avere informazioni in merito alla ricezione e al contenuto della comunicazione di rinnovo.

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

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

Tutti gli operatori interessati saranno oggetto di una specifica formazione.

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

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

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

---

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

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

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

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

La misura in esame riguarda tutti i clienti, sia quelli ancora in customer base che quelli nel frattempo cessati, destinatari di un rinnovo in aumento, comunicato attraverso canale postale, con condizioni efficaci a partire da giugno 2023 e fino ad aprile 2024<sup>2</sup>, e rispetto al quale il vettore postale ha restituito un KO come esito della consegna.

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

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

---

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

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

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

La misura riguarda anche i reclami<sup>3</sup> indirizzati solo a codesta Autorità (e non anche a EE) presenti nel fascicolo del procedimento e aventi ad oggetto la mancata presa visione o comprensione della comunicazione di rinnovo, pervenuti entro la data di adozione del provvedimento di accettazione degli impegni.

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

---

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

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

La percentuale assunta come *driver* per la quantificazione del ristoro relativo ad entrambe le misure è stata individuata sulla base di un'analisi delle offerte *mainstream* gas ed elettrico in *acquisition* di Enel Energia, efficaci nel periodo di osservazione<sup>5</sup>;

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

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

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

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

L'importo relativo a detto ristoro<sup>6</sup> verrà riconosciuto come bonus<sup>7</sup> direttamente in fattura per i clienti ancora nella customer base di Enel Energia; i clienti che nel frattempo abbiano

---

<sup>5</sup> **[Omissis: Informazioni commerciali ad uso interno di natura confidenziale]**

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

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

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

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

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

### *Tempi e durata delle misure*

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

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

---

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

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

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

#### 5) Considerazioni sull'utilità delle misure

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

\* \* \*

Roma, 23 gennaio 2025

