

**PS12809 - ENEL FIBRA MIGRAZIONE**  
*Allegato al provvedimento n. 31633*

**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**

**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/12809 (“Procedimento”). La comunicazione di avvio del Procedimento (“Comunicazione di Avvio”) del 6 agosto 2024, prot. 79789 è stata notificata in pari data alla Società Enel Energia S.p.A.

**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 codesta Autorità ha contestato a EE le modalità di promozione delle proprie offerte di connettività da postazione fissa (“Enel Fibra”), ritenute ingannevoli e omissive.

In particolare, sul presupposto (errato, per quanto chiarito in seguito nonché in risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente all'avvio del presente procedimento) secondo cui l'offerta Enel Fibra “*non potrebbe essere sottoscritta attraverso la procedura di migrazione*”, EE non avrebbe adeguatamente informato i consumatori circa il fatto che l'attivazione del servizio comporterebbe: a) la perdita del servizio voce; b) la perdita del precedente numero telefonico; c) la simultanea fatturazione del servizio anche da parte del precedente operatore.

Dunque, secondo quanto prospettato dall'Autorità, la pratica descritta, se accertata, potrebbe integrare una violazione degli artt. 20, 21 e 22 del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (“Codice del Consumo”).

#### **4) Considerazioni preliminari**

In via preliminare, EE intende evidenziare come il quadro conoscitivo sulla cui base è stato avviato il procedimento in oggetto risulta non solo parziale ma anche erroneo in quanto fondato su alcuni elementi fattuali errati.

In particolare, come sopra anticipato, nell'ambito della Comunicazione di avvio la valutazione circa la presunta illegittimità della condotta di EE viene fondata da codesta Autorità sul presupposto che l'offerta Enel Fibra *“non potrebbe essere sottoscritta attraverso la procedura di migrazione”*.

Si tratta di un presupposto errato posto che EE, sin dal suo ingresso nel settore delle TLC, è invece in grado di attivare i propri clienti tramite la procedura di migrazione prevista dalla regolazione di settore, con la sola e “curiosa” eccezione dei clienti provenienti da TIM, principale segnalante del procedimento in oggetto.

Tale circostanza risulta invece ovviamente nota a TIM che, in violazione dei doveri di lealtà e correttezza istituzionale, ha ritenuto opportuno sottacere questo così come altri elementi di contesto al fine di fornire a codesta Autorità una rappresentazione strumentale del quadro di riferimento.

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

EE, seppur fermamente convinta di aver agito in maniera assolutamente legittima, in un'ottica di fattiva e leale cooperazione con codesta Autorità, 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”**), al fine di garantire standard di trasparenza ancora più elevati a favore della propria clientela, individuando altresì strumenti di ristoro nei confronti dei consumatori che possano aver subito gli effetti pregiudizievoli oggetto delle preoccupazioni rappresentate dall'Autorità nella Comunicazione di Avvio.

Resta inteso che gli Impegni non esprimono acquiescenza e non costituiscono un

riconoscimento neanche indiretto di responsabilità rispetto alle contestazioni formulate da codesta Autorità nella Comunicazione di avvio.

***Impegno 1) Restyling dei touchpoints digitali e rafforzamento del processo di acquisizione da web***

Con la presente misura Enel Energia si impegna ad effettuare una serie di integrazioni ai propri touchpoints digitali, sia di natura grafica che operativa, al fine di rendere ancora più evidente l'informazione sulla perdita del servizio voce e della numerazione fissa assegnata e, conseguentemente, garantire una ancor maggiore consapevolezza del cliente in ordine alle caratteristiche delle offerte Fibra sottoscrivibili.

Sotto il profilo **grafico**, le modifiche consisteranno in un'attività di *restyling* volta ad enfatizzare l'evidenza grafica delle note riportanti tali informazioni che, come già precisato nell'ambito della risposta alla richiesta di informazioni, sono già presenti in varie parti del sito.

In particolare, nella home-page del sito, l'informazione ad oggi presente nella nota in calce alla card dell'offerta sarà anticipata all'interno della card stessa, prima della CTA (ndr "Call to action") "Dettaglio offerta", sulla quale il cliente clicca per atterrare sulla pagina prodotto.

La medesima modifica sarà mutuata per le card presenti nella pagina prodotto, nelle quali l'indicazione sulla perdita del Servizio voce e del numero fisso sarà posta all'interno della card, in modo che il cliente visualizzi tale indicazione già prima di prendere visione delle note immediatamente sottostanti la stessa (cfr. Figure nn. 1 e 2<sup>1</sup>).

---

<sup>1</sup> Le immagini allegare sono state predisposte in ambiente di test e non riportano necessariamente contenuti pubblicati sui touchpoints digitali.

**Hai tempo fino all'11 novembre!**



### Offerta Fibra per i clienti luce e gas

Solo per te sei già cliente luce e gas con Enel Energia o lo diventi, la Fibra **F** di Enel a un prezzo imperdibile, bloccato per 3 anni.

L'offerta non prevede il Servizio Voce con conseguente perdita del numero telefonico fisso.

Modem incluso e attivazione gratuita

~~24,90 €/Mese~~  
**18,90 €/Mese**

[DETTAGLIO OFFERTA](#)

FIGURA 1

FINO ALL'11 NOVEMBRE!

### Enel Fibra Per Te Wow

Se hai già sottoscritto con Enel Energia un contratto di fornitura luce nel mercato libero ed uno di fornitura gas attive o in corso di attivazione puoi richiedere Enel Fibra Per Te Wow **F** ad un prezzo vantaggioso e senza costi di attivazione.

L'offerta non prevede il Servizio Voce con conseguente perdita del numero telefonico fisso.

- ✓ Sconto pari a 6€/mese per i primi 36 mesi
- ✓ Internet fino a 1 Gigabit/s in download e 300 Mbit/s in upload
- ✓ Modem WIFI 6 in comodato d'uso gratuito
- ✓ Attivazione gratuita
- ✓ I prezzi sono IVA inclusa

**a 18,90€\*** al mese invece di ~~**24,90€\***~~ al mese

[VERIFICA LA COPERTURA E ATTIVA L'OFFERTA](#)

### Enel Fibra Per Te

Se hai già sottoscritto con Enel Energia un contratto di fornitura di luce nel mercato libero o un contratto di fornitura gas attive o in corso di attivazione puoi richiedere Enel Fibra Per Te **F** senza costi di attivazione. L'offerta non prevede il Servizio Voce con conseguente perdita del numero telefonico fisso.

- ✓ Sconto pari a 3€/mese per i primi 12 mesi
- ✓ Internet fino a 1 Gigabit/s in download e 300 Mbit/s in upload
- ✓ Modem WIFI 6 in comodato d'uso gratuito
- ✓ Attivazione gratuita
- ✓ I prezzi sono IVA inclusa

**a 21,90€\*** al mese invece di ~~**24,90€\***~~ al mese

[VERIFICA LA COPERTURA E ATTIVA L'OFFERTA](#)

### Enel Fibra

Se non hai sottoscritto un contratto di fornitura luce e/o gas con Enel Energia puoi richiedere Enel Fibra **F** senza costi di attivazione. L'offerta non prevede il Servizio Voce con conseguente perdita del numero telefonico fisso.

- ✓ Internet fino a 1 Gigabit/s in download e 300 Mbit/s in upload
- ✓ Modem WIFI 6 in comodato d'uso gratuito
- ✓ Attivazione gratuita
- ✓ I prezzi sono IVA inclusa

**a 24,90€\*** al mese

[VERIFICA LA COPERTURA E ATTIVA L'OFFERTA](#)

FIGURA 2

Tali aggiornamenti di natura grafica verranno mutuati anche nell'Area Clienti sul sito Internet e nell'App di EE.

Dal punto di vista **operativo**, EE si impegna a rafforzare il processo di acquisizione da web anticipando l'informazione sulla perdita del servizio voce – già oggi comunque fornita prima dell'adesione – nel primo Step del processo<sup>2</sup>. Una volta inseriti i propri dati identificativi, infatti, il cliente visualizzerà un disclaimer (ad es. tramite pop-up o informativa da flaggare) con la seguente indicazione: *“L’offerta selezionata non prevede il Servizio Voce con conseguente perdita del numero telefonico fisso in caso di adesione”* e, per proseguire nell'adesione all'offerta, dovrà attivamente confermare la presa visione di tale informazione (ad esempio, cliccando su un apposito flag, cfr. Figura 3).

---

<sup>2</sup> Come già indicato nell'ambito della risposta alla richiesta di informazioni, tale indicazione viene già fornita nello Step 2 del processo, nella sezione in cui il cliente inserisce il proprio codice di migrazione e il numero di telefono.

# ENEL NAVIGA SMART NEW

Entra a far parte della nostra energia in pochi minuti.

Step 1/4 I tuoi dati

## I tuoi dati

1/4

Nome*	Cognome*
<input type="text" value="Es. Mario"/>	<input type="text" value="Es. Rossi"/>
Codice Fiscale*	Cellulare*
<input type="text" value="Es. RSSMRA01A03A123B"/> <small>Non lo ricordi? <a href="#">Calcolalo ora</a></small>	+39 <input type="text" value="Es. 321456789"/>
Email*	Conferma Email*
<input type="text" value="Es. example@mail.com"/>	<input type="text" value="Es. example@mail.com"/>

Il trattamento dei dati personali avverrà nel rispetto dell' [Informativa Privacy](#) ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR)

Ho preso visione dell'informativa sulla privacy

Voglio aggiornare i miei dati di contatto eventualmente già presenti negli archivi di Enel Energia, utilizzando la mail e il numero di telefono da me ora inseriti.

L'offerta selezionata non prevede il Servizio Voice con conseguente perdita del numero telefonico fisso in caso di adesione.

In particolare ti informiamo che nell'eventualità non potessi a termine le procedure di adesione al contratto, i tuoi dati da te rilasciati saranno conservati da Enel Energia per 5 giorni solari al fine di ricontattarti per completare l'adesione. La compilazione dei dati mancanti avverrà a cura dei nostri operatori durante la telefonata qualora tu decidessi di concludere il contratto.

**PROSEGUI**

### OFFERTA

## ENEL NAVIGA SMART NEW

---

### CONTRATTO

Costo mensile	24,90 €/mese*	24,90€/mese* (IVA inclusa)
---------------	---------------	----------------------------

---

### SERVIZI INCLUSI

Internet fino a 22,07 Mbit/s	Incluso
Modem in comodato d'uso gratuito	Incluso

---

### BOLLETTA WEB ATTIVA

La bolletta che arriva via email: gratuita e sostenibile.

\*L'offerta prevede un canone mensile pari a 24,90€ (IVA inclusa) in più uno sconto pari a 2,00€ al mese per i primi 12 mesi.

FIGURA 3

Complessivamente, dunque, le implementazioni descritte intervengono sia nella fase di primo aggancio commerciale sia nelle fasi preliminari del processo di adesione, rendendo ancora più chiara la comunicazione nei confronti dei clienti.

## ***Impegno 2) Riconoscimento di un ristoro ai clienti reclamanti e revisione dei reclami già gestiti***

Con la presente misura la Società si impegna a riconoscere un ristoro ai clienti in customer base che abbiano presentato un reclamo a EE lamentando di essere incorsi in una doppia fatturazione.

La misura riguarderà i reclami pervenuti alla scrivente Società da aprile 2023 (lancio dell'offerta fibra di EE) alla data del deposito del presente Formulario<sup>3</sup> e comprenderà sia i reclami ancora pendenti sia quelli già gestiti.

In tal senso, con riferimento all'intero periodo di commercializzazione dell'offerta in questione, la Società si impegna ad avviare un'attività di revisione dei reclami già chiusi, corrispondendo anche a tali clienti il ristoro proposto.

In particolare, la Società si impegna a riconoscere ai clienti sopra individuati una somma pari a **[40-70]** euro, che corrisponde mediamente a **[omissis]** mensilità delle offerte Fibra *in acquisition* attualmente sul mercato.

### ***Tempi e durata delle misure***

La Società si impegna ad assumere l'Impegno 1) a tempo indeterminato e segnala di aver già dato avvio alle implementazioni necessarie per l'attuazione della misura, che saranno completate entro e non oltre il 15 maggio p.v.

Con riferimento all'Impegno 2), la Società si impegna a completare le attività di revisione e gestione dei reclami entro quattro mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, e a riconoscere il relativo ristoro entro la seconda fattura utile a valle dell'analisi del reclamo. I termini indicati risultano indispensabili tenuto conto che l'attuazione del presente Impegno implica l'analisi e il riesame delle istanze, la stesura di appositi riscontri puntuali da indirizzare alla clientela interessata e la corresponsione del ristoro.

La Società si 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.

---

<sup>3</sup> I reclami verranno individuati sulla base dei criteri di estrazione già indicati nell'ambito della risposta alla richiesta di informazioni.

## **6) Considerazioni sull'utilità delle misure**

Ferma restando la legittimità della condotta tenuta e il contesto informativo, parziale e fuorviante, sulla cui base è stato avviato il procedimento, EE tiene conto delle preoccupazioni sollevate da codesta Autorità e ritiene che esse possano essere senz'altro superate dagli Impegni proposti nella sezione precedente, in modo da consentire la definizione del procedimento tramite una decisione di accettazione degli Impegni e senza l'accertamento di alcuna infrazione.

Sotto il profilo dell'ammissibilità è noto che l'Autorità nel valutare le proposte di impegni trovi un limite, normativamente previsto (art. 27, comma 7 del Codice del Consumo) nei soli casi di "manifesta scorrettezza e gravità" della pratica commerciale. Nella Comunicazione di Avvio la pratica in questione non viene definita come "manifestamente grave e scorretta" e come tale è suscettibile di essere ammessa alla procedura impegni.

Ciò posto, come già sopra indicato, dall'esame della Comunicazione di Avvio emerge che la criticità rilevata da codesta Autorità riguarderebbe le modalità utilizzate da EE per informare i consumatori delle caratteristiche e limitazioni delle proprie offerte Fibra. Come già diffusamente rappresentato nella risposta alla richiesta di informazioni, il sito web e il relativo processo acquisitivo di EE informa a più riprese il cliente sia della perdita del servizio voce e della numerazione fissa, sia della (eventuale) necessità di recedere in autonomia dal precedente operatore. Peraltro, le caratteristiche grafiche delle note relative alla perdita del servizio voce e del numero di telefono sono state condivise con il Giurì dell'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria ("IAP") a valle della decisione sul ricorso promosso da TIM contro la scrivente Società.

Quanto all'utilizzo asseritamente decettivo del termine "migrazione", tale circostanza risulta sconfessata alla luce delle numerose procedure di migrazione effettuate da EE dal lancio del servizio Fibra e di cui si è data evidenza nell'ambito della su citata risposta alla richiesta di informazioni.

Alla luce di tali considerazioni, EE ritiene che le misure proposte nel presente Formulario siano certamente idonee a superare le preoccupazioni di codesta Autorità

determinando, da un lato, un rafforzamento della trasparenza informativa nei confronti dei clienti e, dall'altro, un'efficace misura di ristoro per la totalità di clienti che abbiano sottoscritto un'offerta fibra dal momento del lancio sul mercato del relativo servizio e che, pur a fronte delle indicazioni ricevute da EE, siano stati oggetto di episodi di doppia fatturazione.

Più nel dettaglio, la misura di cui all'Impegno 1) è tesa a rendere ancora più semplice ed immediata la comprensione da parte dei clienti delle caratteristiche delle offerte Fibra commercializzate da EE favorendo, di conseguenza, una scelta ancora più consapevole da parte del consumatore stesso.

L'informazione sulla perdita del servizio voce e della numerazione fissa sarebbe infatti inserita direttamente all'interno delle card delle offerte con una veste grafica ancora più evidente rispetto a quella dell'attuale nota. Tale modifica consentirebbe di anticipare la visualizzazione dell'informazione in questione, già prima che il cliente prenda visione della nota in calce.

In aggiunta, nell'ambito del processo di acquisizione del cliente tramite web, la misura prevede l'inserimento di un ulteriore *alert* (ad esempio, tramite un pop-up o un'informativa da flaggare) recante l'informazione sulla perdita del servizio voce e del numero di telefono, che consentirà di proseguire l'adesione solo a fronte della conferma dell'avvenuta presa visione da parte del cliente. Tale *alert* verrebbe integrato nello Step 1 del processo di acquisizione e andrebbe ad aggiungersi alla medesima informazione che già ad oggi EE fornisce allo Step 2, fase in cui il cliente fornisce il codice di migrazione e l'eventuale numero di telefono.

Le misure previste dall'Impegno 1) intervengono quindi sia nella fase di aggancio commerciale sia nelle primissime fasi del processo di adesione del cliente, garantendo una comunicazione ancora più trasparente e diretta nei confronti dei clienti, e di conseguenza una ancor più piena ed effettiva consapevolezza da parte dei clienti circa le caratteristiche delle offerte Fibra e dunque sulla relativa scelta di consumo.

Parallelamente, la misura descritta *sub* Impegno 2) si configura come complementare rispetto al precedente Impegno, predisponendo un efficace meccanismo di ristoro a favore dei clienti in customer base che siano incorsi in casi di doppia fatturazione e che

abbiano presentato un reclamo ad EE lamentando tale circostanza<sup>4</sup>. La misura comporterà sia una gestione dei reclami attualmente pendenti sia una revisione di tutte le istanze già gestite e pervenute alla scrivente Società dal lancio dell’offerta fibra, al fine di garantire una piena omogeneità di trattamento all’interno della *Customer Base*.

In particolare, con riferimento al tema della doppia fatturazione conseguente alla migrazione non perfezionatasi per effetto delle circostanze descritte nella risposta alla richiesta di informazioni, posto che dallo scorso 9 settembre EE ha già reso operativa una soluzione che escluderà *pro futuro* il reiterarsi della problematica in questione, la misura ripristinatoria sopra descritta completa del tutto il quadro di tutele da riconoscere alla propria clientela impattata dal fenomeno in esame. Al riguardo, si evidenzia che la misura proposta va ben oltre l’intervallo temporale attenzionato da codesta Autorità nell’ambito della Comunicazione di Avvio (che considera come *dies a quo* il 1° gennaio 2024), garantendo a tutti i clienti reclamanti in *Customer Base* di beneficiare dello strumento di ristoro. Relativamente al *quantum* del ristoro, la cifra individuata risulta congrua a indennizzare il cliente oggetto della doppia fatturazione, corrispondendo mediamente a **[omissis]** mensilità delle offerte Fibra attualmente in *acquisition* dei principali operatori del mercato.

Infatti è ragionevole ritenere che già dopo la ricezione della prima “doppia fattura” il cliente diligente si sia attivato tempestivamente per superare la problematica recedendo dal precedente operatore, laddove, peraltro, la normativa prevede un periodo di preavviso massimo di 30 giorni per l’efficacia del recesso.

Per tutte le ragioni sinora esposte, Enel Energia – ritenendo le misure proposte pienamente idonee a superare i rilievi espressi con il provvedimento di avvio – confida che codesta Autorità voglia accettare gli Impegni proposti, rendendoli obbligatori e chiudendo il procedimento senza accertamento di infrazioni ed irrogazione di sanzione.

Roma, 4 aprile 2025

---

<sup>4</sup> Come già descritto nel par.5.2, la misura riguarderà i reclami pervenuti a EE da aprile 2023 (lancio dell’offerta fibra di EE) alla data di deposito del presente Formulario ed estratti secondo le logiche indicate nella risposta alla richiesta di informazioni.