

PS9753 - ENEGAN ADDEBITI VARI

Provvedimento n. 28246

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 maggio 2020;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTO il provvedimento del 17 luglio 2019, con il quale l'Autorità ha disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi, i locali e gli uffici di Enegan S.p.A. e delle società dalla medesima controllate;

VISTI i provvedimenti del 1° ottobre 2019 e del 27 novembre 2019, con i quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, l'Autorità ha disposto le proroghe del termine di conclusione del procedimento, richieste dalla Parte, al fine di consentire alla stessa di presentare ulteriore documentazione e di esercitare il diritto di difesa;

VISTO il provvedimento del 3 marzo 2020, con il quale l'Autorità ha disposto un'ulteriore proroga del termine di conclusione del procedimento a seguito della richiesta, da parte dell'Autorità di Regolazione Reti e Ambiente (di seguito, anche ARERA), di una proroga del termine per il rilascio del parere;

VISTO il proprio provvedimento, assunto nelle adunanze del 17 e 18 marzo 2020, con il quale è stato prorogato di altri trenta giorni il termine di chiusura del procedimento, in considerazione dell'emergenza sanitaria, tenuto conto della sospensione disposta dall'articolo 103 del d.l. 17 marzo 2020, n. 18;

VISTO l'articolo 103, comma 1, del D.L. 17 marzo 2020, n. 18, recante "Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19", convertito con modificazione dalla L. 24 aprile 2020, n. 27, e l'articolo 37, comma 1, del D.L. 8 aprile 2020, n. 23;

VISTA la "Comunicazione sull'interpretazione dell'articolo 103 del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, così come modificato dall'articolo 37 del decreto legge 8 aprile 2020, n. 23", approvata dal Collegio dell'Autorità nelle sedute del 1° aprile e del 10 aprile 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Enegan S.p.A., in qualità di professionista (nel prosieguo anche Enegan, la Società o il Professionista) ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo, opera nel settore della fornitura di servizi di energia elettrica e gas naturale.

Nell'esercizio 2018, la Società ha realizzato ricavi derivanti dalle vendite e dalle prestazioni pari a 218.934.761 euro¹.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne la condotta posta in essere da Enegan, sia nei confronti di consumatori che delle micro-imprese il quale, nell'ambito dell'attività di fatturazione dei servizi di energia elettrica e gas naturale addebitava impropriamente agli utenti, fin dalla seconda metà del 2016, spesso in assenza di adeguata informativa, una pluralità di oneri e penali per il recesso, che venivano successivamente stornati a seguito di contestazione, in quanto "non dovuti", secondo quanto affermato dal Professionista stesso nelle risposte ai reclami.

3. In particolare, dalla lettura delle denunce agli atti del fascicolo², risulta che numerosi utenti lamentavano l'addebito, da parte di Enegan, degli oneri ex articolo 4.8 delle Condizioni generali di Fornitura (CGF), in quanto assimilabili a penali per recesso, la cui applicazione era in contrasto con la regolazione vigente.

In altri casi, i clienti denunciavano la fatturazione impropria degli oneri c.d. CRC, in mancanza della doppia sottoscrizione ex articolo 1341 del Codice Civile. Altri contestavano l'addebito degli oneri di commercializzazione, c.d. PCV, in quanto applicati in misura superiore a quella stabilita contrattualmente, nonché l'applicazione degli oneri

¹ [Cfr. bilancio di esercizio 2018, allegato alla nota difensiva di Enegan S.p.A. del 6 settembre 2019, prot. n. 0058686.]

² [Le denunce dei consumatori richiamate nelle note in calce al presente provvedimento sono da intendersi meramente esemplificative, e non esaustive, della condotta illecita posta in essere da Enegan, in questa sede contestata.]

amministrativi gas, in quanto non previsti dal contratto, ovvero l'addebito della quota variabile QV in assenza di "calmierizzazione".

Alcuni consumatori lamentavano, altresì, le variazioni unilaterali delle Condizioni Tecniche Economiche - CTE - apportate dal Professionista in assenza di una specifica comunicazione preventiva.

4. A fronte dei suddetti reclami il Professionista, il più delle volte, comunicava agli utenti che, a seguito degli accertamenti effettuati, "(...) è emerso che le suddette voci [di costo] non risultano dovute; sarà pertanto nostra cura stornarle integralmente con il primo ciclo di fatturazione utile", talvolta senza fornire alcuna giustificazione o, più frequentemente, adducendo generici problemi tecnici riconducibili al sistema di fatturazione.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

5. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 17 luglio 2019, è stato avviato il procedimento istruttorio PS9753, volto a verificare la possibile violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo³.

In tale sede venivano ipotizzate alcune omissioni informative, nonché la sussistenza di profili di aggressività caratterizzanti la condotta di Enean, consistenti nella fatturazione di diversi oneri e penali per recesso in realtà non dovuti dagli utenti.

6. In data 23 luglio 2019, sono stati effettuati gli accertamenti ispettivi presso le sedi della società Enean

7. In data 29 luglio 2019, il Professionista ha chiesto una proroga del termine fissato per fornire le informazioni richieste nell'ambito della comunicazione di avvio del procedimento, nonché il differimento del termine di chiusura del procedimento stesso⁴.

8. In data 8 agosto 2019, la Società ha effettuato un primo accesso agli atti del fascicolo PS9753.

9. In data 6 settembre 2019, il Professionista ha risposto alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento, anticipando alcune considerazioni difensive⁵.

10. In data 23 settembre 2019, si è svolta una prima audizione della società Enean.

11. In data 1° ottobre 2019, è stata comunicata alla Parte la proroga di trenta giorni del termine di conclusione del procedimento, deliberata in pari data dall'Autorità, al fine di consentire ad Enean di esercitare in modo adeguato il diritto di difesa e di partecipazione al procedimento⁶.

12. In data 4 novembre 2019, è stata comunicata alla Società la sostituzione del funzionario responsabile del procedimento PS9753⁷.

13. In data 5 novembre 2019, è stata comunicata alla Parte, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria, fissata al 25 novembre 2019⁸.

14. In data 18 novembre 2019, la Società ha formulato, contestualmente, un'istanza di proroga del termine di chiusura della fase istruttoria per la presentazione di documentazione e memorie conclusive, nonché un'istanza di accesso agli atti del fascicolo e la richiesta di essere nuovamente sentita in audizione, oltre a ulteriori richieste istruttorie⁹.

15. In data 19 novembre 2019, è stata comunicata a Enean la proroga di sette giorni del termine di chiusura della fase istruttoria, al fine di consentire all'Autorità di valutare le suddette istanze¹⁰.

16. In data 25 novembre 2019, la Società ha trasmesso una memoria difensiva¹¹.

17. In data 28 novembre 2019 è stato comunicato alla Parte l'accoglimento dell'istanza di proroga del termine di chiusura della fase istruttoria e, conseguentemente, la proroga del termine di chiusura del procedimento al 13 marzo 2020, nonché l'accoglimento dell'istanza di accesso agli atti e di audizione¹².

18. In data 9 dicembre 2019, Enean ha effettuato un secondo accesso agli atti del fascicolo.

19. In data 9 gennaio 2020, la Parte è stata sentita nuovamente in audizione.

20. In data 24 gennaio 2020, Enean ha trasmesso un'ultima memoria difensiva.

21. In data 27 gennaio 2020 è stato richiesto il parere dell'Autorità di Regolazione Energia, Reti e Ambiente -ARERA-, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo.

³ [Cfr. comunicazione di avvio del procedimento del 17 luglio 2019, prot. n. 49650.]

⁴ [Cfr. comunicazione del 29 luglio 2019, prot. n. 52394.]

⁵ [Cfr. comunicazione del 6 settembre 2019, prot. n. 58686.]

⁶ [Cfr. comunicazione del 1° ottobre 2019, prot. n. 64015.]

⁷ [Cfr. comunicazione del 4 novembre 2019, prot. n. 70967.]

⁸ [Cfr. comunicazione del 5 novembre 2019, prot. n. 71240.]

⁹ [Cfr. comunicazione del 18 novembre 2019, prot. n. 74011.]

¹⁰ [Cfr. comunicazioni del 19 novembre 2019, prot. nn. 74354 e 74398.]

¹¹ [Cfr. comunicazione del 25 novembre 2019, prot. n. 75645.]

¹² [Cfr. comunicazione del 28 novembre 2019, prot. n. 76367.]

22. In data 21 febbraio 2020, l'ARERA-, ha presentato un'istanza di proroga del termine per il rilascio del proprio parere.

23. In data 3 marzo 2020, l'Autorità ha accolto la suddetta istanza di proroga e conseguentemente ha disposto un'ulteriore proroga del termine di chiusura del procedimento al 7 aprile 2020.

24. In data 18 marzo 2020 è stata comunicata alla Parte la proroga di ulteriori trenta giorni del termine di conclusione del procedimento, deliberata dall'Autorità in data 17 e 18 marzo 2020, in considerazione dell'emergenza sanitaria, tenuto conto della sospensione disposta dall'articolo 103 del d.l. 17 marzo 2020, n. 18. Il termine del procedimento è stato infine posticipato *ex lege* in ragione della proroga della sospensione del decorso dei termini disposta dall'articolo 37, comma 1, del d.l. n. 23/2020.

25. In data 19 marzo 2020 è pervenuto il parere dell'ARERA.

2) Le segnalazioni degli utenti

26. Le denunce acquisite agli atti del fascicolo hanno ad oggetto, nella maggior parte dei casi, la contestazione degli "oneri ex articolo 4.8", di cui alle CGF, pari a 80 euro, che secondo i denunciati venivano addebitati dal Professionista a titolo di penale per recesso¹³.

Alle suddette contestazioni degli utenti, la Società forniva il seguente riscontro: "*Preso atto della Sua comunicazione ed esperite le opportune verifiche (...) la scrivente Azienda, con le fatture n. xxx ha provveduto allo storno degli oneri ex articolo 4.8 inseriti nelle fatture n. xxx a causa di una mera disfunzione del sistema di fatturazione*"¹⁴.

In altri casi, il Professionista replicava ai reclami affermando che l'addebito degli oneri ex articolo 4.8 erano espressamente previsti dalle CGF e "*in alcun modo può essere qualificato come una penale per recesso dal contratto. Le comuniciamo in ogni caso che, in ossequio ai principi di correttezza e buona fede che caratterizzano Enegan nella gestione dei rapporti commerciali con i propri clienti (...) con il primo ciclo di fatturazione utile provvederemo allo storno integrale dei suddetti oneri*"¹⁵.

27. In un caso specifico, un utente contestava la motivazione dell'addebito degli oneri ex articolo 4.8 CGF a seguito di recesso – asseritamente applicati dal Professionista a copertura dei costi sostenuti per la fornitura del kit di efficientamento energetico (lampadine a led) – in quanto l'offerta commerciale sottoscritta dallo stesso non prevedeva vincoli temporali ("*nessun obbligo contrattuale di durata minima*" né "*nessun costo di attivazione*") e, inoltre, lo slogan pubblicitario inerente alla stessa offerta commerciale recitava espressamente: "*diventa nostro cliente, riceverai gratuitamente un kit di efficientamento energetico -lampadine a led-*"¹⁶.

In relazione a tale contestazione, Enegan comunicava al cliente che "*esperite le opportune verifiche (...) l'Azienda ha provveduto allo storno degli oneri ex articolo 4.8 inseriti nelle fatture xxx a causa di una mera disfunzione del sistema di fatturazione*"¹⁷.

28. Un altro utente lamentava l'applicazione degli oneri ex articolo 4.8 CGF, in quanto: "*per il cambio fornitore non è prevista alcuna penale*" e contestava altresì l'addebito degli oneri ex D. Lgs. 28/11 e degli oneri CRC¹⁸.

La Società, nel rispondere al reclamo, segnalava che "*(...) sarà nostra cura procedere allo storno degli oneri ex articolo 4.8 addebitati in fattura xxx per una mera disfunzione del sistema di fatturazione*".

Con riguardo agli altri oneri contestati, sottolineava che le CGF prevedevano espressamente la "*facoltà*" per Enegan di addebitare il corrispettivo, di cui al D. Lgs. 28/11, relativo alle garanzie di origine; inoltre, che erano parimenti previsti contrattualmente gli oneri CRC a tutela del credito, calcolati in quota percentuale, e tuttavia, "*a titolo meramente conciliativo ed al fine di definire bonariamente l'insorta vicenda, con il primo ciclo di fatturazione utile provvederemo allo storno di tali voci (...)*"¹⁹.

29. Altri utenti segnalavano l'indebita applicazione degli oneri ex D. Lgs. 28/2011, relativi ai certificati verdi (denominati anche Garanzie di Origine G.O)²⁰.

Ad un cliente, in particolare, Enegan forniva un primo riscontro sostenendo dapprima la legittimità del proprio operato²¹.

A seguito della reiterata contestazione del medesimo cliente che lamentava anche l'applicazione degli oneri CRC, in quanto "*non specificati nel contratto sottoscritto*", pari a 9,26 euro²² il Professionista replicava: "*a rettifica della Nostra*

¹³ [Cfr., tra le altre, denunce del 11 luglio 2016, prot. n. 47409; denunce del 3 agosto 2016, prot. nn. 52241 e 52242; denuncia del 3 ottobre 2016, prot. n. 62536; denuncia del 18 aprile 2019, prot. nn. 31620 e 31622, denuncia del 5 luglio 2019, prot. n. 47412.]

¹⁴ [Cfr. comunicazioni Enegan del 17 maggio 2019, prot. nn. 36896 e 36878.]

¹⁵ [Cfr. comunicazione Enegan del 4 ottobre 2019, prot. n. 64862.]

¹⁶ [Cfr. denuncia del 18 aprile 2019, prot. n. 31508.]

¹⁷ [Cfr. comunicazione Enegan del 17 maggio 2019, prot. n. 36864.]

¹⁸ [Cfr. reclamo del 8 maggio 2019, prot. n. 34522.]

¹⁹ [Cfr. comunicazione Enegan del 5 giugno 2019, prot. n. 40996.]

²⁰ [Cfr., tra gli altri reclami citati nelle note in calce, la denuncia del 24 novembre 2017, allegata ad un successivo reclamo, dello stesso utente, dell'8 febbraio 2018, prot. n. 18924.]

²¹ [Cfr. comunicazione Enegan del 19 gennaio 2018, allegato alla precedente comunicazione del 8 febbraio 2018, prot. n. 18924.]

precedente comunicazione (...) gli oneri ex D. Lgs. 28/11 non risultano dovuti (...) provvederemo al loro storno integrale, nonché allo storno degli oneri CRC (...)", senza addurre alcuna giustificazione in ordine agli addebiti effettuati erroneamente²³.

Con un successivo reclamo, lo stesso cliente contestava inoltre l'applicazione dell'onere denominato "Dispacciamento Terna (quota fissa) ad un costo mensile a POD di 2-3 euro", in mancanza di riscontro contrattuale²⁴.

In proposito, il Professionista accoglieva anche questo ulteriore reclamo affermando che da accertamenti era emerso che: "tale quota fissa, addebitata erroneamente per un'anomalia del sistema di fatturazione, non era da Voi dovuta. Abbiamo, pertanto, provveduto allo storno integrale della stessa"²⁵.

30. Altri denunciati lamentavano l'impropria e contestuale applicazione degli oneri ex articolo 4.8 e degli oneri CRC, nonché l'incremento della quota variabile QV (fino al 123%) e della quota PCV (addebitata al costo di 12,70 euro, anziché 9,80 euro)²⁶.

Ad uno dei suddetti reclami Enegran rispondeva, in particolare, che la quota PCV era stata "erroneamente calcolata per una mera disfunzione del sistema di fatturazione"; con riferimento agli oneri ex articolo 4.8, la Società avrebbe provveduto allo storno "per un'anomalia dei sistemi", mentre la quota variabile QV risultava correttamente applicata e calcolata "senza l'applicazione della calmierizzazione, precedentemente inserita nella fattura xxx; questo poiché (...) è pervenuta una richiesta di acquisizione del punto di prelievo in oggetto da parte di altro Trader"²⁷.

Con specifico riferimento alla variazione anomala della quota variabile QV, un altro utente, che segnalava l'aumento spropositato di tale quota (fino al 300%), lamentava che tale incremento rappresentava "un modo per applicare una penale...al cliente che se ne va..."²⁸.

31. Agli atti del fascicolo sono confluite molte altre risposte fornite da Enegran agli utenti che contestavano diverse tipologie di addebiti e che, in seguito agli accertamenti effettuati dalla stessa società, risultavano parimenti non dovuti²⁹.

Tra le altre, si veda la risposta alle plurime contestazioni di un cliente riguardante l'addebito degli oneri ex D. Lgs. 28/2011, la variazione del prezzo dell'energia in assenza di preventiva comunicazione, l'onere relativo al dispacciamento Terna (quota fissa), gli oneri CRC e gli oneri amministrativi gas (pari a 3,55 euro)³⁰.

Il Professionista rispondeva alle suddette contestazioni rappresentando che gli oneri ex D. Lgs. 28/2011, relativi ai certificati verdi, gli oneri CRC, la voce Dispacciamento Terna (quota fissa) e gli oneri amministrativi, "non risultano da Lei dovuti; sarà pertanto nostra cura stornarli integralmente con il primo ciclo di fatturazione utile".

Per quanto concerne la modifica del prezzo dell'energia "la comunicazione relativa al rinnovo delle condizioni economiche è stata inserita nella fattura n. xxx per una disfunzione del sistema di fatturazione"³¹.

32. Altri consumatori segnalavano il contestuale addebito della quota Dispacciamento Terna (quota fissa), della quota PCV e dell'onere di perequazione, in quanto non previsto nel contratto sottoscritto dagli stessi³².

Al riguardo, il Professionista rispondeva alle contestazioni di uno degli utenti affermando: "(...) in merito all'applicazione della voce PCV, preso atto della vostra segnalazione ed esperite le opportune verifiche è emerso che la stessa è stata erroneamente calcolata per una mera disfunzione del sistema di fatturazione (...). Per quanto riguarda, invece, l'addebito del corrispettivo perequativo (...) con il primo ciclo di fatturazione utile provvederemo pertanto allo storno della sopra richiamata voce precedentemente addebitata per un'anomalia del sistema di fatturazione da gennaio a luglio 2018. Con il medesimo ciclo di fatturazione provvederemo infine allo storno della voce Dispacciamento Terna (quota fissa), ove addebitata, anch'essa per un mero errore del sistema di fatturazione"³³.

²² [Cfr. reclamo del 31 gennaio 2018, allegato alla comunicazione dell'8 febbraio 2018, prot. n. 18924; cfr. reclamo del 9 maggio 2019, prot. n. 34883.]

²³ [Cfr. comunicazione Enegran del 22 marzo 2018, prot. n. 29334.]

²⁴ [Cfr. reclamo del 24 aprile 2018, prot. n. 37039.]

²⁵ [Cfr. comunicazione Enegran del 30 maggio 2018, prot. n. 44699.]

²⁶ [Cfr. reclami del 3 aprile 2019, prot. nn. 27992 e 28097, nonché reclamo del 27 agosto 2019, prot. n. 56865.]

²⁷ [Cfr. comunicazioni Enegran del 3 maggio 2019, prot. n. 33736 e 5 giugno 2019, prot. n. 40980.]

²⁸ [Cfr. reclamo del 6 giugno 2019, prot. n. 41349.]

²⁹ [Cfr. comunicazioni Enegran del 13 aprile 2018, prot. n. 34654 ("per quanto concerne la contestata applicazione degli oneri amministrativi, pari a euro 3,55...nonché degli oneri CRC, provvederemo al loro storno integrale); comunicazione del 29 maggio 2018, prot. n. 44297 ("il citato corrispettivo perequativo non era da voi dovuto, abbiamo pertanto provveduto allo storno integrale...abbiamo provveduto allo storno degli oneri amministrativi relativamente all'utenza di gas naturale"); comunicazione del 30 maggio 2018, prot. n. 44687 ("per quanto concerne la contestazione relativa all'addebito dispacciamento Terna quota fissa, addebitata erroneamente per un'anomalia del sistema di fatturazione, non era da Voi dovuta").]

³⁰ [Cfr. reclamo del 8 aprile 2019, prot. n. 28998.]

³¹ [Cfr. comunicazioni Enegran del 9 maggio 2019, prot. n. 34820 e 18 giugno 2019, prot. 43548.]

³² [Cfr. denunce del 17 aprile 2019, prot. n. 31174 e del 9 aprile 2018, prot. n. 33343, nonché comunicazione Enegran dell'8 maggio 2018, prot. n. 39943.]

³³ [Cfr. comunicazione Enegran del 14 maggio 2019, prot. n. 35923.]

33. In diversi altri casi, infine, gli utenti lamentavano la mancata comunicazione delle variazioni unilaterali delle condizioni economiche di fornitura³⁴. A tal proposito, ad un cliente che lamentava l'incremento degli oneri amministrativi relativi all'"Offerta Serena", in assenza di preventiva comunicazione³⁵, il Professionista rispondeva: "...in merito alle spese amministrative opzione Serena, La informiamo che con il primo ciclo di fatturazione utile provvederemo al ricalcolo delle stesse sulla base dell'importo pari a 9,70 euro, relativamente alle mensilità per cui per una mera disfunzione dei sistemi di fatturazione risultano addebitati 10,70 euro"³⁶.

3) Le evidenze ispettive

34. L'ampia mole dei documenti acquisiti nel corso degli accertamenti ispettivi consente di fare luce sia sulla politica di fatturazione dei servizi di energia elettrica e gas adottata da Enegam, con specifico riferimento all'applicazione dei diversi oneri e penali per recesso, sia sulle motivazioni sottese all'accoglimento dei reclami degli utenti.

35. Preliminarmente, si evidenzia che le diverse voci di costo oggetto di contestazione da parte degli utenti sono elencate in una tabella^{*37}, nella quale sono specificati, tra l'altro, gli oneri ("da inserire in fattura mensilmente"), i casi di applicazione, i relativi importi, nonché alcune note esplicative a margine.

Il titolo della tabella reca: "Scheda riepilogativa costi in fattura", dove si legge: "Fatto salvo quanto previsto dalla normativa vigente e relativamente agli oneri passanti da inserire in fattura per tutti i clienti finali, si specificano di seguito le ulteriori voci di costo presenti nel nostro contratto suddivise a seconda dei casi".

Nel documento sono elencati, tra gli altri, i seguenti oneri:

- Oneri amministrativi;
- Oneri [CRC] ex articolo 10.4 (tutela del credito);
- Spese postali;
- Oneri ex artt. 11 e 34 D. Lgs 28/2011;
- Sbilanciamento;
- Oneri di commercializzazione;
- PCV;
- Contributo per sospensione e riattivazione ex Del. 199/11;
- Contributo fisso per spese tecniche e oneri amministrativi;
- Penale mancato rispetto termini di preavviso;
- Quota Variabile (EE);
- Quota di compensazione QVD (GAS)
- Contributo ex articolo 4.8.

i) Le Linee Guida delle risposte ai reclami

36. Sulla base di quanto emerso dalle risposte ai reclami contenute negli atti del fascicolo, risulta che, nella maggior parte dei casi, Enegam riconduceva ad asserite "disfunzioni del sistema di fatturazione" l'addebito erroneo delle diverse voci di costo contestate dai propri utenti.

Al riguardo, tuttavia, le anomalie connesse al funzionamento del sistema di fatturazione non trovano riscontro nella documentazione acquisita nel corso degli accertamenti ispettivi.

37. Risulta, in merito, che il Professionista stesso si interrogava sulla opportunità di replicare ai reclami degli utenti adducendo "sterili motivazioni" - quali le anomalie del sistema di fatturazione - in assenza di interventi strutturali, come si evince da alcune affermazioni del Responsabile dell'Area Legale e Regolamentare.

Quest'ultimo, in particolare, con riguardo alle contestazioni di alcuni clienti "in merito alla illegittimità del rinnovo delle CTE in scadenza con comunicazione in bolletta e con un preavviso di 60 giorni, anziché con una comunicazione separata e un preavviso di 90 giorni", afferma quanto segue: "Secondo quanto deciso oggi in riunione si accoglieranno le richieste dei clienti e in futuro si invieranno comunicazioni separate. Su questo ultimo aspetto, non mi arrampicherei sugli specchi adducendo sterili motivazioni e non farei alcun riferimento ad "errori del sistema di fatturazione". Nell'accogliere il reclamo, inserirei una frase in cui in sostanza diremo che agiamo correttamente e nel rispetto della regolazione applicabile. (...)".³⁸

38. A tale proposito, un altro responsabile della Società replicava in un'altra e-mail: "Per quanto riguarda il contenuto delle risposte, dopo aver visionato una serie di reclami nei quali venivano addotti "problemi di fatturazione" di varia natura, senza che venissero fatti poi interventi strutturali di sistemazione, ho chiesto a ULI [Ufficio Legale Interno

³⁴ [Cfr., tra le altre, denuncia del 8 aprile 2019, prot. n. 28900.]

³⁵ [Cfr. denuncia del 11 febbraio 2019, prot. n. 17621.]

³⁶ [Cfr. comunicazione Enegam del 11 marzo 2019, prot. n. 23182.]

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

³⁷ [Cfr. tabella allegata ad una e-mail inviata da [omissis] a [omissis], estratta da cartella AGCM Operation, "Costi da inserire in fattura definitivo".]

³⁸ [Cfr. e-mail, inviata da ALR a ULI, il 15 luglio 2019, estratta da cartella ULI.]

n.d.r.] se effettivamente le nostre motivazioni fossero solide o meno (...) come risposta occorre in primis spiegare le nostre motivazioni (in modo da non apparire in difetto), in modo chiaro e deciso, per poi inserire un passaggio di tipo esclusivamente commerciale, per cui (...) concediamo al cliente lo storno (ma solo se riteniamo di assecondare il cliente. (...) vorrei che da parte di Area legale fossero indicate le linee guida delle risposte da dare al cliente [per casistiche analoghe n.d.r.] (...). Questo vale, a maggior ragione, nel caso di reclami con copia le autorità”³⁹.

39. Proprio al fine di gestire i reclami degli utenti in maniera omogenea, nel luglio 2019, l’Ufficio Legale predisponendo un documento denominato Linee Guida (*script*), nel quale erano contenute le risposte standard (alcune delle quali richiamate nei paragrafi seguenti), distinte per macrocategorie di contestazioni mosse dai clienti e riguardanti i seguenti oneri: *oneri ex articolo 4.8*; *oneri CRC*; *spese amministrative opzione Serena*; *PCV (con addebito 3 euro quota fissa)*; *dispacciamento Terna quota fissa (3 euro)*; *PPE (se non prevista dal contratto)*; *oneri amministrativi gas*. In particolare, in uno scambio interno di e-mail aventi ad oggetto: “*Risposte standard per contestazioni clienti*”, si legge che l’Ufficio Legale Interno (ULI) sollecitava l’attenzione dell’Area Legale e Regolamentare (ALR) con specifico riferimento alle risposte ai reclami da fornire ai clienti “*nei casi in cui tali voci [di costo n.d.r.] non siano contrattualmente previste (...)*”⁴⁰.

ii) Gli oneri ex articolo 4.8 CGF

40. Come sopra accennato, gli *oneri ex articolo 4.8*, pari a 80 euro, applicati da Enegan agli utenti in caso di recesso contrattuale, rappresentano la voce di costo che maggiormente è stata oggetto di contestazione, come si evince sia dalle denunce acquisite agli atti del fascicolo, sia dalla documentazione ispettiva⁴¹.

41. Risulta, al riguardo che, nel 2017, circa un terzo dei reclami [1.000-1.500] ricevuti da Enegan riguardavano l’addebito di oneri connessi al recesso; nel 2018, i reclami per recesso risultavano pari a [500-1.000], mentre nel primo semestre 2019, il numero di reclami per recesso ammontava a [1.000-1.500]⁴².

Da una tabella si evince inoltre che, dal mese di ottobre 2018 al mese di aprile 2019, l’incidenza, in termini percentuali, del numero dei reclami relativi alle penali per recesso risulta crescente, fino a rappresentare, nel solo mese di aprile 2019, il [30-50%] del totale dei reclami evasi mensilmente⁴³.

42. Sulla base delle usuali risposte fornite da Enegan alle contestazioni inerenti all’applicazione degli oneri ex articolo 4.8 CGF (“*L’Azienda ha provveduto allo storno degli oneri ex articolo 4.8 inseriti nella fattura xxx a causa di una mera disfunzione del sistema di fatturazione.*”), risulta che tali oneri venivano sistematicamente stornati da Enegan, a seguito di reclamo, come dimostrano, peraltro, anche i dati forniti dalla Parte.

In proposito, alcuni tra i dati più significativi riguardano il secondo semestre 2016 e il primo semestre 2019, nel corso dei quali il Professionista ha sostanzialmente accolto la totalità dei reclami ricevuti, rispettivamente pari a [500-1.000] su [500-1000] e [500-1.000] su [500-1.000]⁴⁴.

43. Dalla lettura di alcune e-mail interne della Società emerge, come sopra evidenziato, che il Professionista riservava una particolare attenzione nel formulare le risposte ai reclami dei clienti inerenti all’applicazione degli oneri ex articolo 4.8 CGF, ogni qualvolta questi ultimi erano indirizzati in copia anche alle “Autorità”.

Al riguardo, il responsabile dell’Ufficio Legale, in una e-mail avente ad oggetto la “*contestazione penale 80 euro a cliente privato*” affermava: “*Nel caso in cui l’applicazione dell’articolo 4.8 venga contestata con un reclamo in cui ci sia in cc l’Autorità, come da indicazioni di [Responsabile Area Legale e Regolamentare n.d.r.], provvediamo allo storno*”⁴⁵.

Ed ancora, risulta dalla lettura di un’altra e-mail: “*se non ricordo male si era deciso di stornare le penali con riferimento a quei clienti che avessero proposto reclamo mettendo in copia le Autorità*”. Se così non fosse, potremmo inserire [nelle risposte da fornire alla clientela n.d.r.] una frase del seguente tenore (...): *dopo un’ulteriore verifica amministrativa e contabile, abbiamo appurato che la somma di 80 euro addebitata anche a causa di disfunzioni del sistema di fatturazione, non era da lei dovuta. Provvediamo quindi allo storno (...)*”⁴⁶.

³⁹ [Cfr. e-mail del 15 luglio 2019 da [omissis] a Area legale e Regolamentare e altri, estratta da cartella ULI.]

⁴⁰ [Cfr. script reclami allegato alla e-mail inviata in data 17 luglio 2019 da [omissis] a [omissis], estratta da cartella ULI; cfr. anche e-mail inviata in data 16 luglio 2019 da ULI a [omissis] (oggetto: “Risposte standard per contestazioni clienti”). Cfr. altresì e-mail inviata in data 18 luglio 2019 da [omissis] a [omissis], estratto da cartella ALR.]

⁴¹ [Cfr., tra gli altri, i numerosi reclami, inoltrati ad Enegan da diversi utenti -e le relative risposte- estratti da cartelle [omissis], i quali fin dal 2016 contestavano l’addebito di 80 euro, a seguito di recesso, che venivano successivamente stornati “in quanto non dovuti”; cfr. altresì alcuni reclami, da ultimo, ricevuti da Enegan in data 12, 15, 16, 18 e 23 luglio 2019, estratti da cartella ULI.]

⁴² [Cfr. tabelle excel, estratte da cartella [omissis].]

⁴³ [Cfr. e-mail inviata in data 6 maggio 2019 da [omissis] a [omissis] e altri (oggetto: reclami ex art. 4.8), estratta da cartella ULI.]

⁴⁴ [Cfr. risposta di Enegan del 6 settembre 2019, prot. n. 58686, alla richiesta di informazioni di cui alla comunicazione di avvio del procedimento.]

⁴⁵ [Cfr. e-mail inviata in data 12 ottobre 2018 da [omissis] a [omissis], estratta da cartella ULI, nonché e-mail del 24 giugno 2019, inviata da [omissis] a [omissis], estratta da cartella ULI.]

⁴⁶ [Cfr. e-mail inviata in data 7 dicembre 2018 da [omissis] a ULI, estratta da cartella ULI.]

In un'altra e-mail il responsabile dell'Ufficio legale interno, consultando il responsabile dell'Area Legale e Regolamentare, afferma: "(...) come dobbiamo rispondere anche alla luce di quanto mi hai anticipato verbalmente sull'opportunità dello storno nel caso in cui in cc ci sia l'Autorità?"⁴⁷.

44. Sebbene il Professionista era solito negare, nelle risposte ai reclami, che gli oneri in questione - ex articolo 4.8 CGF- integrassero gli estremi di una penale per recesso, dalla lettura del verbale di una riunione dei Soci di Enegan - dell'ottobre 2018- risulta che il Responsabile dell'Area Legale e Regolamentare riscontrava alcune criticità nella verifica della c.d. *Bolletta 2.0*, tra le quali proprio l'applicazione delle penali per recesso: "Applicazione di penali in caso di recesso (80 euro). Enegan richiede 80 euro al cliente in caso di recesso. Tali penali potrebbero essere contestate da parte dell'Autorità"⁴⁸.

Enegan decideva, dunque, di applicare in futuro tale onere a tutti i clienti nei primi 12 mesi di fornitura, a titolo di "contributo di attivazione", e di stornarlo qualora il cliente fosse rimasto in fornitura per una durata maggiore di 12 mesi⁴⁹.

45. A conferma di quanto sopra esposto, le risposte standard relative alle contestazioni degli oneri ex articolo 4.8, indicate nelle sopra richiamate Linee Guida, confermano la prassi adottata da quest'ultimo di accogliere i reclami e di procedere allo storno dei relativi addebiti.

In particolare, tali risposte variavano a seconda della sussistenza o meno di una contestazione da parte degli utenti in merito alla configurabilità di tali oneri come penale per il recesso.

In particolare, se il cliente contestava l'applicazione di una penale, il Professionista rispondeva: "si ritiene che tale onere non integri in alcun modo gli estremi di una penale ma, bensì sia pienamente conforme alla regolazione applicabile. Ciò nonostante, in ossequio ai principi di correttezza e buona fede (...) abbiamo provveduto/provvederemo all'integrale storno dei suddetti oneri".

Diversamente, se il cliente contestava gli oneri ex articolo 4.8, senza fare riferimento ad alcuna penale, il Professionista rispondeva che, dopo avere effettuato ogni approfondita verifica: "(...) tali oneri non sono da Lei dovuti (...) abbiamo provveduto/provvederemo allo storno integrale dei suddetti oneri".

iii) "Oneri CRC" -Contributo Rischio Credito-

46. Gli oneri applicati dal Professionista a titolo di contributo rischio credito, c.d. *oneri CRC*, ex art 10.4 CGF, rappresentavano un costo "previsto in percentuale del contratto di fornitura sottoscritto, come forma di tutela del credito (...) calcolato sul fatturato globale medio annuo della sola componente energia e ripartito nei 12 mesi fornitura su base giornaliera"⁵⁰.

47. In particolare, il Professionista applicava gli *oneri CRC* in una percentuale variabile ([1-5%]) del fatturato mensile, a seconda del grado di morosità del cliente (in termini di giorni di ritardo nei pagamenti).

Una percentuale massima, pari al [5-10%], veniva applicata a tutti i clienti in fase di recesso sulla fattura dell'ultimo mese⁵¹.

In ogni caso, gli *oneri CRC* erano anche applicati a tutti i clienti, in misura minima, pari al [1-5%] (ad esclusione di quelli che effettuavano i pagamenti mediante domiciliazione diretta -RID-) pure se non interessati da morosità⁵², ovvero anche a coloro che erano puntuali nel pagamento dei corrispettivi, effettuati indifferentemente con bollettino postale o con bonifico bancario⁵³.

48. Con riferimento alle contestazioni degli utenti relative all'applicazione degli oneri in questione, l'Ufficio Legale Interno -ULI- poneva la seguente questione all'Area Legale e Regolamentare -ALR-: "se tali oneri [CRC e Garanzie di Origine -GO- n.d.r.], pur essendo previsti contrattualmente, non sono stati oggetto di specifica approvazione, ai sensi dell'articolo 1341 Cod. Civ., in quanto l'articolo che li prevede non è citato nella parte della doppia sottoscrizione, provvediamo a stornarli? Ritieni le due clausole vessatorie?"⁵⁴.

La risposta di ALR è la seguente: "a mio avviso sono astrattamente idonee a sbilanciare, a nostro favore, il rapporto sinallagmatico intercorrente con il cliente. Pertanto, in via prudenziale, nel caso da te descritto, procederei con lo storno (soprattutto se in copia vi sono le varie Autorità)"⁵⁵.

⁴⁷ [Cfr. e-mail del 29 marzo 2018, da [omissis] a [omissis], estratta da cartella ULI.]

⁴⁸ [Cfr. verbale CM 9.10.2018, estratto da cartella "Documenti CDCM", nonché slides del 9 ottobre 2018 "Bolletta 2.0 Compliance".]

⁴⁹ [Cfr. Report CM 15-01-19, estratto da cartella "Documenti CDCM".]

⁵⁰ [Cfr. comunicazione Enegan del 7 aprile 2017 all'utente [omissis], estratta da cartella [omissis].]

⁵¹ [Cfr. nota a margine della tabella "Scheda riepilogativa costi in fattura", estratta da cartella "AGCM Operation".]

⁵² [A mero titolo di esempio, si legge in una e-mail del 10 novembre 2017, inviata dal commerciale a [omissis] e altri, estratta da cartella *Oneri CRC*, che nel solo mese di ottobre 2017, "i pagatori regolari con bollettino e bonifico fatturano [100.000-150.000] per 1% [900-1.300] (...)".]

⁵³ [Cfr. e-mail del 10 novembre 2017 da [omissis] a [omissis] e altri, estratta da cartella *Oneri CRC*, nonché e-mail del 31 ottobre 2018, estratta da cartella [omissis].]

⁵⁴ [Cfr. e-mail inviata in data 5 aprile 2018, estratta da cartella ULI.]

⁵⁵ [Cfr. e-mail inviata in data 5 aprile 2018, estratta da cartella ULI.]

Lo stesso responsabile dell'ufficio preposto agli Affari Legali e Regolamentari, dopo aver approfondito il tema degli oneri CRC, osservava, tra l'altro, in una successiva e-mail indirizzata a uno dei soci di Enegan: "ravviso una serie di criticità, tra le quali la genericità e indeterminatezza dell'attuale clausola inserita nelle CGF (...)"⁵⁶.

49. Risulta, al riguardo, che il Professionista, in caso di contestazioni, accoglieva i reclami in difetto di doppia sottoscrizione, ex articolo 1341 del Codice Civile, anche in ragione della "natura border line di tale componente"⁵⁷, come emerge anche da un Report interno, ove si legge: "(...) la [proposta di] sostituzione del Malus agli attuali oneri CRC la cui applicazione, come noto, è border line e ci espone a rischi nei confronti dell'Autorità, anche alla luce delle numerose contestazioni ricevute dai clienti"⁵⁸.

La Società decideva, pertanto, che gli oneri CRC, in futuro, avrebbero dovuto essere applicati solo in caso di morosità del cliente e, in particolare, che tali oneri "non saranno applicati a coloro che sono tempestivi nei pagamenti e che optano per una modalità di pagamento diversa da SDD [bonifico, bollettino etc. n.d.r.]"⁵⁹.

50. Dalla lettura delle Linee-Guida (script) emerge che la risposta predisposta dal Professionista alle contestazioni degli utenti relative agli oneri CRC, in assenza di doppia sottoscrizione, prevedeva lo storno degli stessi: "Per quanto riguarda l'addebito degli oneri CRC, preso atto della Vostra segnalazione ed esperita ogni opportuna e approfondita verifica, Vi evidenziamo che, effettivamente, nel caso di specie non vi sono i presupposti contrattualmente previsti per l'applicazione degli stessi. Siamo quindi lieti di comunicare che con il primo ciclo di fatturazione utile provvederemo a stornarli integralmente".

iv) Onere perequativo -PPE-

51. L'onere perequativo rappresentava una componente tariffaria variabile che è stata applicata da Enegan, dal mese di gennaio 2018 fino alla fine dello stesso anno, in sostituzione della QFD -Quota Fissa Dispacciamento-, pari a 3 euro. Dalle evidenze ispettive risulta che la Società stornava tale onere a seguito di reclamo degli utenti che avevano sottoscritto le CGF in data antecedente al 1° gennaio 2018, in quanto questi ultimi non avevano ricevuto un'apposita comunicazione inerente all'applicazione dell'onere perequativo.

52. In relazione all'applicazione del corrispettivo perequativo o "onere PPE", si legge nel Report di una riunione dei Soci di Enegan che "in merito all'analisi sintetica della marginalità luce, la voce PPE ha un peso rilevante (...). Risulta ad inizio anno [2018 n.d.r.] l'invio di una comunicazione a tutti i clienti della modifica in bolletta degli oneri di sistema ma non risultano riferimenti alla PPE (...), in quanto fu condivisa la decisione di applicare tale onere in bolletta ma, non determinando un peggioramento delle condizioni economiche del contratto, "(...) si ritenne non necessario l'invio di una comunicazione formale di tale modifica al cliente (...). Occorreva inviare ai clienti che hanno sottoscritto le CGF in data antecedente il 01/01/2018 una comunicazione di variazione unilaterale del contratto in merito al tema dell'applicazione della PPE, tale comunicazione doveva prevedere un termine di preavviso di tre mesi e, pertanto, le nuove condizioni economiche contrattuali dovevano decorrere dal 1° agosto 2018 (fatto salvo il diritto di recesso da parte del cliente da prevedere espressamente nella suddetta comunicazione) prima di questa data, in via prudenziale, era opportuno sospendere l'applicazione di tale componente e stornare le somme eventualmente applicate da gennaio a marzo 2018".⁶⁰

53. Da uno scambio di e-mail tra gli uffici della Società si evince la consapevolezza, da parte di quest'ultima, del fatto che l'addebito relativo all'onere PPE, oltre ad essere stato effettuato "senza una preventiva comunicazione al cliente (...) è uno di quei reclami che (...) sono tutti uguali e molto probabilmente ci arriveranno altri reclami simili"⁶¹.

Pertanto, ad esito di un confronto tra i responsabili dei diversi uffici, era emersa la decisione di "stornare la PPE su entrambi i siti dal 1° gennaio (...) procederei con il medesimo approccio in futuro nel caso in cui si dovessero presentare analoghe situazioni con altri clienti"⁶².

54. Il fatto che l'onere in questione non fosse dovuto da alcuni clienti trova conferma nello standard di risposta predisposto da Enegan nelle Linee-Guida sopra richiamate, ove si legge sotto la voce "PPE (se non prevista dal contratto)": "Con specifico riferimento alla contestazione relativa all'addebito del corrispettivo perequativo, nel ringraziarla per la segnalazione, Le comunichiamo che abbiamo provveduto ad effettuare ogni opportuna e approfondita verifica in merito al contratto da lei sottoscritto. Per effetto dei suddetti accertamenti è emerso che, effettivamente, il citato corrispettivo perequativo non è da lei dovuto. Sarà pertanto nostra cura stornarlo integralmente con il primo ciclo di fatturazione utile".

⁵⁶ [Cfr. e-mail inviata in data 30 ottobre 2018, estratta da cartella "Oneri CRC".]

⁵⁷ [Cfr. e-mail inviata in data 18 luglio 2019 da [omissis] a [omissis], estratto da cartella ALR.]

⁵⁸ [Cfr. Report CD 2-08, estratto da cartella "Documenti CDCM".]

⁵⁹ [Cfr. Report CM del 9 ottobre 2018, e CM 15-01-19, estratti da cartella "Documenti CDCM".]

⁶⁰ [Cfr. Report CM 12-04-18, estratto da cartella "Documenti CDCM".]

⁶¹ [Cfr. e-mail inviata in data 26 marzo 2018 da [omissis] a [omissis], estratto da cartella [omissis].]

⁶² [Cfr. scambio di e-mail dal 26 al 28 marzo 2018 tra i responsabili ULI, ALR e i soci della Società, estratto da cartella Oneri CRC.]

v) Dispacciamento Terna (quota fissa) e Onere PCV

55. Dalle denunce agli atti del fascicolo emerge che alcuni utenti contestavano l'addebito in fattura degli importi qualificati come "altri importi materia energia: quota fissa (DISPbt e PCV)".

La documentazione ispettiva rivela che, a seguito di alcune verifiche interne effettuate dall'Area Legale e Regolamentare, in relazione ad una serie di reclami "in cui i clienti con modalità pressoché identiche stanno contestando, mettendo in copia l'AGCM, l'addebito degli importi afferenti la voce "Altri importi materia energia: quota fissa (Dispbt e PVC)", risultava che, "alla voce DISP Terna quota fissa, l'importo anziché essere di € 0,1563 è di € 2,85". E così nelle fatture successive (...) è stato addebitato alla voce "altri importi materia energia: quota fissa (DISPbt e PCV)" l'importo di € 12,75 invece che quello di € 9,75".

Pertanto, l'Area Legale e Regolamentare riteneva opportuno suggerire all'Ufficio Legale Interno, che doveva predisporre le risposte ai reclami: "(...) di richiedere a fatturazione l'emissione della fattura di storno avendo cura di utilizzare nelle bollette di ricalcolo come motivazione dello stesso la seguente dicitura: ricalcolo per errore nel sistema di fatturazione (...)"⁶³.

56. Dalle citate Linee-Guida risulta, al riguardo, che la risposta da fornire ai clienti, in caso di contestazione dell'onere denominato "PCV (con addebito di 3 euro, quota fissa)", era la seguente: "(...) preso atto della Vostra segnalazione ed esperita ogni opportuna e approfondita verifica, è emerso che la stessa non risulta dovuta. (...)".

Analogamente, con riguardo alle contestazioni relative all'onere "Dispacciamento Terna quota fissa 3 euro", le Linee Guida prevedevano la seguente risposta: "(...) Vi comuniciamo che abbiamo provveduto ad effettuare ogni opportuna e approfondita verifica in merito al contratto da Voi sottoscritto. Per effetto dei suddetti accertamenti è emerso che, effettivamente, tale voce non risultava da Voi dovuta. Siamo quindi lieti di comunicare che provvederemo allo storno integrale della stessa con il primo ciclo di fatturazione utile".

vi) Oneri amministrativi

57. Come sopra esposto, anche gli oneri amministrativi, quali ad esempio quelli relativi all'offerta commerciale denominata "Opzione Serena", erano motivo di contestazione da parte degli utenti che, in taluni casi, il Professionista si riservava di stornare a seguito di reclamo.

58. Dalle evidenze ispettive risulta che i clienti che avevano sottoscritto l'offerta "Serena", in fase di rinnovo del contratto, "non erano stati informati della nuova quota degli oneri amministrativi fissi" [da 9,70 a 16,90 euro, n.d.r.], come si legge nel verbale di una Riunione fatturazione del 3 aprile 2019. Ad esito di tale riunione, la Società decideva quindi che nei successivi rinnovi contrattuali avrebbe dovuto essere inserita tale informazione⁶⁴.

59. A conferma della circostanza che i consumatori non erano stati informati della variazione unilaterale delle condizioni economiche, relative alle spese amministrative "Opzione Serena", la risposta standard predisposta da Enegam -di cui alle Linee Guida- in caso di contestazioni da parte della clientela, era la seguente: "Preso atto della Vostra segnalazione ed esperita ogni opportuna ed approfondita verifica, siamo lieti di comunicare che con il primo ciclo di fatturazione utile provvederemo al ricalcolo delle spese amministrative opzione Serena sulla base dell'importo pari a 9,70 euro relativamente alle mensilità per cui risultano addebitate in misura pari a 16,90 euro".

60. Anche con riferimento ad un'altra tipologia di oneri, quali ad esempio gli oneri amministrativi gas, se non previsti dal contratto, il Professionista, rispondeva: "(...) Le comuniciamo che abbiamo provveduto ad effettuare ogni opportuna e approfondita verifica in merito ai contratti da Lei sottoscritti. Per effetto dei suddetti accertamenti è emerso che, effettivamente, la suddetta voce non risulta da Lei dovuta, siamo quindi lieti di comunicare che provvederemo allo storno integrale della suddetta voce con il primo ciclo di fatturazione utile".

vii) Altri oneri addebitati ai clienti in fase di recesso

61. Dalla documentazione ispettiva è emerso, inoltre, che alcuni clienti venivano sostanzialmente penalizzati a seguito di recesso contrattuale, anche attraverso la rimozione di alcuni sconti o l'incremento di taluni oneri contrattuali.

In particolare, risulta che la Società aveva apportato alcuni "aggiornamenti" relativi alla fatturazione, dal mese di aprile 2018, riguardanti la rimozione dello sconto commerciale (concesso dall'agente in fase di contrattualizzazione) ai clienti che avessero esercitato il recesso contrattuale, oltre che ai clienti morosi.

Tali aggiornamenti prevedevano, in particolare, che "il cliente in recesso non vedrà applicato lo sconto nell'ultima fattura". Conseguentemente la Società paventava che "ci potranno essere dei casi in cui il cliente ci contatta (...) e lamenta, a ragione, la rimozione dello sconto (...)"⁶⁵.

62. Anche gli oneri ex D. Lgs 28/11, relativi alle Garanzie di Origine, da cui erano esclusi i contratti relativi alle offerte commerciali denominate "Serena" e "Sincera", in caso di recesso, venivano applicati a tutti i clienti per l'ultimo periodo di fornitura⁶⁶.

⁶³ [Cfr. e-mail del 2 maggio 2019, inviata a ARL, estratta da cartella ULI.]

⁶⁴ [Cfr. verbale "Riunione fatturazione" del 3 aprile 2019, estratto da cartella ULI.]

⁶⁵ [Cfr. e-mail del 7 aprile 2018 da [omissis] a [omissis] e altri, estratta da cartella [omissis].]

63. Risulta, inoltre, che la quota variabile QV (contratti "Index"), indicata sotto la voce "spesa per la materia energia", in caso di recesso veniva applicata da Enegan "senza calmierizzazione", determinando di conseguenza un aggravio in bolletta del costo dell'energia, come segnalato dagli utenti nelle denunce agli atti del fascicolo. Al riguardo, si richiama la denuncia di un cliente che lamentava: "Dal servizio clienti Enegan, l'operatrice mi ha semplicemente riferito che essendo uscita dalla fornitura per passare ad altro fornitore senza motivazione, Enegan stessa si riserva di aumentare i costi in bolletta nella quota variabile riferendosi a una precisa condizione contrattuale che francamente non vedo indicata da nessuna parte"⁶⁷.

64. Con riferimento ad un altro utente che aveva esercitato il recesso ed era stato successivamente ricontrattualizzato, si legge in una e-mail interna: "vorrei far recuperare a questo cliente, nella prima bolletta utile, lo storno della penale e, visto che è stato riacquisito, anche lo storno della quota variabile che ha pagato in più se possibile"⁶⁸.

viii) Oneri di postalizzazione

65. Dalla lettura della documentazione ispettiva risulta che Enegan addebitava oneri pari a [1-5] per i clienti domestici e [1-5] euro per gli altri usi, in caso di spedizione della fattura cartacea.

In particolare si legge nei documenti interni che, per effetto della c.d. "Delibera Placet" dell'ARERA, del 27 luglio 2017 (con la quale erano state stabilite le condizioni contrattuali inderogabili per le offerte del mercato libero per i settori di energia elettrica e gas, rivolte anche ai clienti domestici o di piccole dimensioni), a partire dal 1° gennaio 2018, sarebbe stato espressamente vietato applicare tali oneri, per l'energia, ai clienti domestici e non domestici in bassa tensione e, per il gas, ai clienti con consumi fino a 200.000 smc/anno, c.d. clienti di piccola dimensione⁶⁹.

66. Alla luce del nuovo scenario regolamentare, il responsabile ALR affermava, in un successivo scambio di e-mail, che "addebitare oneri amministrativi al cliente (peraltro senza specificare a cosa corrisponda concretamente tale voce) potrebbe determinare, da parte nostra, la violazione del divieto imposto dalla legge e dalla regolamentazione applicabile. Suggesto quindi di eliminare sia la voce oneri di postalizzazione sia la voce oneri amministrativi (eventualmente ricollocando tale ultima voce oppure esplicitando nel contratto a quale attività del fornitore corrisponda questo extra costo applicato al cliente)".

Al riguardo, risulta che "effettuando delle verifiche sull'entità di addebito del corrispettivo di spedizione, c'è da considerare un abbattimento del fatturato di circa [50.000-100.000] euro [mese, n.d.r.] tra energia e gas"⁷⁰.

67. Dalla lettura delle e-mail interne si evince che la Società decideva, dunque, che ai:

- nuovi clienti: "le spese di spedizione non saranno formalmente applicate (...)". Le spese amministrative saranno per i domestici [1-5] [l'anno precedente ammontavano a [1-5] euro n.d.r.] e per i non domestici [5-10] euro [l'anno precedente ammontavano a 3,55 [1-5] euro n.d.r.]

- clienti già attivi: "sarà inviata una comunicazione in bolletta (...) in cui, in sintesi, si dirà al cliente che il nuovo importo delle spese amministrative sarà pari a [1-5] euro per i domestici ed a [5-10] euro per i non domestici. In pratica le condizioni economiche complessivamente accordate al cliente [ovvero la somma delle spese amministrative e degli oneri postali, n.d.r.] non aumentano e quindi, interpretando il Codice di condotta commerciale con un approccio direi speculativo, evitiamo di inviare una comunicazione di proposta unilaterale del contratto anche se, da un punto di vista strettamente legale, si tratterebbe di una modifica al contratto a suo tempo pattuita tra le parti".

Sui clienti attivi (...) sarà previsto lo sconto di [1-5]euro per i domestici e di [1-5] euro per i non domestici in caso di fattura elettronica (senza alcun riferimento al tema del pagamento SDD)⁷¹.

68. Inoltre, nella stessa e-mail si afferma che, per le offerte "Opzione Serena", il principio non cambia, ossia che "le spese di spedizione vanno a confluire sugli oneri amministrativi" e per le offerte "Sincera", ove non vi sono oneri amministrativi "va deciso dove collocare le spese di spedizione".

Infine, nello stesso scambio di e-mail si legge che: "sulla base delle decisioni prese in questi giorni, la spesa complessivamente addebitata ai nostri clienti già attivi, per le spese di spedizione (ora abolite per legge) e per gli oneri amministrativi, è essenzialmente invariata. E' questa la ragione per la quale noi di ALR abbiamo suggerito, pur ricorrendo ai sensi di legge una variazione unilaterale al contratto (per la quale occorrerebbe inviare una comunicazione separata al cliente) una soluzione di compromesso ovvero di includere all'interno della documentazione di fatturazione, e quindi nella bolletta, una o più informative con lo scopo di evidenziare le modifiche da noi apportate al contratto di fornitura (...)".

⁶⁶ [Cfr. e-mail del 26 novembre 2018 da [omissis] a [omissis]. Peraltro, gli oneri relativi alle Garanzie di Origine talvolta venivano stornati dal Professionista, a seguito di reclamo degli utenti, in quanto il relativo art. 6 delle CGF, che li prevedeva, non era stato oggetto di specifica approvazione (ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342. A tale riguardo, cfr. e-mail del 12 luglio 2019, da ULI a ALR, estratta da cartella ULI.]

⁶⁷ [Cfr. reclamo del 15 luglio 2019, estratto da cartella ULI.]

⁶⁸ [Cfr. e-mail del 5 aprile 2019 da [omissis] a [omissis], estratta da cartella "AGCM Operation".]

⁶⁹ [Cfr. e-mail dell'11 dicembre 2017, da [omissis] a [omissis], estratta da cartella "AGCM Operation"]

⁷⁰ [Cfr. e-mail del 12 dicembre 2017 da [omissis] a [omissis], estratta da cartella "AGCM Operation".]

⁷¹ [Cfr. e-mail del 2 febbraio 2018 da [omissis] a [omissis] e altri fino ad e-mail del 6 febbraio 2018 da [omissis] a [omissis] e altri, estratte da cartella "AGCM Operation"]

69. Infine, da un altro resoconto di una riunione tra soci e responsabili di Enegan, emerge la consapevolezza del Professionista in ordine al divieto di applicazione degli oneri di spedizione previsto dal d. lgs. 102/2014 nonché la possibilità finanche di dover *"restituire questi importi. (...) Questo è un aspetto per cui non possiamo porre rimedio"*⁷².

4) Le argomentazioni difensive della Parte

70. Enegan ha rappresentato le proprie argomentazioni difensive nel corso di due audizioni⁷³, oltre che nelle proprie memorie difensive⁷⁴, nell'ambito delle quali ha sollevato alcune eccezioni preliminari, oltre che di merito, e contestato recisamente ogni addebito, rimarcando la correttezza del proprio operato e il rispetto dei *"provvedimenti settoriali"*, evidenziando altresì come, sebbene la normativa di settore non precluda l'applicazione della disciplina generale a tutela del consumatore, quest'ultima vada *"a completare e colmare solo eventuali vuoti di tutela, disciplinando le condotte per gli aspetti non considerati dalla normativa settoriale"*.

71. Il Professionista ha espresso *"stupore e sgomento"*, dovuti al fatto che un altro procedimento di accertamento nei confronti di Enegan era stato concluso dall'Autorità nel dicembre 2016, nel corso del quale *"non rimase inesplorato alcun aspetto dell'articolazione e della vita aziendale"* e, in particolare, dei contenuti dei contratti sottoposti alla clientela⁷⁵.

Il Professionista ha ricordato che l'addebito di tutti gli oneri contestati e le penali *"spesso così impropriamente qualificate"* troverebbero fondamento in quegli stessi contratti *"sui quali illo tempore l'Autorità nulla ebbe ad osservare"*.

72. Inoltre, la Società ha sottolineato come la mole di segnalazioni agli atti del fascicolo sarebbe attribuibile ad una *"stessa mano"*, ovvero al comportamento illecito di un ex agente del Gruppo Enegan, in considerazione del contenuto *"seriale"* e pretestuoso delle denunce, aventi *"natura sostanzialmente ritorsiva"*. Tale ex agente, collaborando con una società concorrente, avrebbe posto in essere atti di concorrenza sleale ai danni della stessa Enegan.

73. Per quanto riguarda i contenuti di alcune e-mail, richiamati nella Comunicazione del Termine di chiusura della fase Istruttoria (anche CTI), ispirati da una legittima logica di interazione tra diverse aree aziendali, il Professionista ha affermato che tali contenuti sarebbero frutto di *"libere interpretazioni di comunicazioni telematiche interne"*.

Al riguardo, Enegan ha evidenziato che le comunicazioni interne devono essere vagliate con estrema cautela, *"senza ritenere aprioristicamente che le cose dette in tali occasioni siano sempre la rappresentazione certa della verità sol perché gli interlocutori si scrivono e parlano senza prevedere un possibile futuro utilizzo contra sé: tante e diverse possono essere le ragioni che inducono le persone in un contesto informale a esagerare, esprimere opinioni soggettive, travisare la realtà o persino inventare fatti e opinioni per fini personalissimi ignoti a chi esamini ex post quei contenuti"*.

74. A parere della Società, inoltre, nella Comunicazione del Termine di chiusura della fase Istruttoria *"sarebbe stato citato solo un estratto di un copioso scambio di corrispondenza intercorso tra i responsabili di alcune funzioni aziendali, in modo assolutamente decontestualizzato così dando vita a un vero e proprio travisamento"*.

Enegan ha sottolineato che la stessa *"non può essere ritenuta responsabile per aver utilizzato un linguaggio colloquiale ed informale in tali mail. Si tratta di corrispondenza tra colleghi di una medesima società"*.

75. Quanto alle considerazioni di merito, la Società ha affermato che tutte le voci di costo fatturate alla propria clientela troverebbero un preciso fondamento nella modulistica contrattuale (CGF, CTE, scheda riepilogativa delle principali voci di costo) e sarebbero conformi alle previsioni legislative e regolamentari vigenti.

76. Enegan ha fatto presente, inoltre, che i casi di accoglimento dei reclami e di storno di alcune voci di costo oggetto di contestazione risponderebbero a una politica commerciale, frutto di una precisa scelta aziendale, volta a favorire la permanenza dei clienti in fornitura, data la peculiarità del mercato in cui Enegan opera.

Il mercato in questione risulta, infatti, caratterizzato da un elevato tasso di abbandono⁷⁶, dove perdere un cliente significa, per la Società, sopportare dei costi - sostenuti per l'acquisizione della clientela- ben superiori a quelli derivanti dallo storno degli oneri oggetto del procedimento, anche a fronte di reclami infondati.

Al riguardo, Enegan ha affermato che tale condotta non può costituire una pratica commerciale scorretta e nemmeno un'ammissione di colpevolezza, atteso il numero circoscritto di segnalazioni (qualche decina), a fronte dell'altissimo numero di fatture emesse da Enegan.

Quest'ultima ha sostenuto, inoltre, che le contestazioni degli utenti sarebbero riconducibili a semplici e sempre possibili errori di fatturazione, dovuti alla sostituzione, nel corso degli anni, dei sistemi *software* e a possibili disallineamenti di dati.

⁷² [Cfr. report CM 9 ottobre 2018, estratto da cartella "Documenti CDCM".]

⁷³ [Cfr. audizioni del 23 settembre 2019 e 9 gennaio 2020.]

⁷⁴ [Cfr. nota del 6 settembre 2019, prot. n. 58686; memoria del 25 novembre 2019, prot. n. 75645; memoria del 24 gennaio 2020, prot. n. 14583.]

⁷⁵ [Cfr. provvedimento dell'Autorità del 21 dicembre 2016, PS10338 Enegan-Attivazioni non richieste, pubblicato sul bollettino n. 2/2017.]

⁷⁶ [Cfr. tabella 2 della memoria difensiva del 24 gennaio 2020, nella quale il Professionista indica, per ciascun anno (dal secondo semestre 2016, al primo semestre dell'anno 2019) l'elevato numero dei clienti che hanno effettuato il recesso, prima della emissione della prima bolletta.]

77. Più nel dettaglio, Enegon ha fatto presente le ragioni, di seguito sinteticamente esposte, per le quali gli oneri oggetto di contestazione da parte degli utenti devono essere considerati pienamente leciti:

- gli *oneri ex articolo 4.8* CGF non rappresenterebbero una penale per recesso, peraltro mai contestata dall'ARERA⁷⁷, bensì un corrispettivo espressamente previsto dalle CGF, finalizzato a ristorare, quantomeno parzialmente, la stessa Enegon dei costi sostenuti per la fornitura alla clientela di determinati beni e servizi (tra i quali, ad esempio, la tessera "you car", le lampadine a led, il servizio di consulenza *pre* e *post* contrattuale, i servizi di tipo assicurativo *etc.*).

Enegon ha evidenziato, inoltre, che la *policy* aziendale ha sempre contemplato lo storno degli oneri *ex articolo 4.8*, nel caso di contestazioni da parte dell'utente, al fine di preservare la propria *customer base*, ed ha precisato che tali oneri sono stati espressamente definiti nel contratto, a partire dal 2019, come "costi di attivazione" e non venivano applicati nel caso in cui il cliente si impegnava a rimanere in fornitura per almeno 12 mesi;

- gli *oneri CRC* - Copertura Rischio Credito - erano stati contrattualmente previsti dall'articolo 10 CGF, a copertura dei rischi connessi alla morosità potenziale o effettiva clienti. Tali oneri erano costituiti da un corrispettivo determinato *ex ante* e in quota variabile all'energia fornita al cliente moroso.

Per l'applicazione di tali oneri, previsti separatamente nelle CGF, era prevista la doppia sottoscrizione, da parte dell'utente, *ex articolo 1341 c.c.*, ancorché non rientranti nella casistica delle clausole vessatorie.

In via del tutto prudenziale, Enegon ha fatto presente di avere deciso di stornare tali oneri ai clienti il cui contratto fosse risultato privo di tale doppia sottoscrizione. Al riguardo, Enegon ha sottolineato come, dato il numero esiguo dei reclami accolti, frutto di errori isolati, non possa ravvisarsi alcuna sistematicità nella condotta della stessa Società.

Inoltre, il Professionista ha fatto presente che, con decorrenza gennaio 2019, i contratti sono stati modificati prevedendo, in sostituzione degli oneri CRC, gli Oneri per la Gestione della Morosità -OGM- applicati ai clienti solo in caso di morosità, determinati *ex ante* mediante un corrispettivo unitario previsto nelle CGF, applicati mensilmente nel primo ciclo di fatturazione successivo alla morosità dei clienti, calcolati con esattezza sulla base dei kWh/Smc indicati nella bolletta in cui sono fatturati, applicabili fintanto che perduri la morosità;

- le *spese amministrative* afferiscono agli oneri per il mantenimento e la gestione del sito allacciato e sarebbero conformi alla regolazione, espressamente previste nei contratti e nella scheda di riepilogo dei costi e applicate, in quota fissa, su base mensile a copertura di una serie di costi (relativi ai servizi di *information technology*, risorse umane, numero verde *etc.*).

Le spese amministrative non venivano ricomprese nel Prezzo di Commercializzazione e Vendita -PCV- (riferito alla fornitura di elettricità) e nella Quota di Vendita al Dettaglio -QVD- (relativo alla somministrazione di gas), ritenendo tali voci di costo -PCV e QVD- non idonee a coprire i summenzionati costi.

Anche in questo caso, l'accoglimento dei pochi reclami degli utenti riflette la scelta commerciale di Enegon di non perdere un cliente in caso di carenze informative in fase di precontrattualizzazione, dovute ad esempio all'impiego di una modulistica non aggiornata da parte della rete di vendita;

- gli oneri applicati *ex D. lgs 79/1999* o *ex D. lgs 28/2011*⁷⁸, previsti per l'acquisto delle *garanzie di origine* -GO- di cui all'articolo 6 CGF, sono determinati, legittimamente nel rispetto delle previsioni normative e regolamentari, come importo a quota variabile in funzione dell'energia consumata da ciascun cliente. L'onere addebitato ai clienti corrisponde al costo sopportato da Enegon per l'acquisto dei certificati emessi dal GSE S.p.A., i quali attestano che l'energia erogata ai clienti finali proviene da fonti rinnovabili.

Il Professionista ha sottolineato come i pochi reclami, relativi alle GO, sarebbero riconducibili alla "stessa mano" dell'ex agente di Enegon e che l'accoglimento dei reclami stessi era giustificato dall'interesse della Società al mantenimento della clientela in fornitura;

- le *variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali* sarebbero sempre state rese note agli utenti con comunicazione separata, conformemente alle CGF e alla regolazione di settore.

Enegon ha precisato al riguardo che, soltanto con riferimento al rinnovo delle CTE in scadenza, in passato inviava - comunque in modo legittimo - la relativa comunicazione nel documento di fatturazione; tuttavia, nell'ottica di rendere il proprio operato ancora più trasparente, il Professionista ha deciso di inviare una separata comunicazione all'utente con un preavviso di 90 giorni, termine entro il quale l'utente stesso può esercitare il diritto di recesso;

- l'onere relativo al *Dispacciamento Terna* rappresenta un onere passante, che viene addebitato al cliente al fine di remunerare l'attività di gestione dei flussi di energia sulla rete, svolta da Terna S.p.A., in conformità alla Delibera ARERA n. 111/2006, che contempla voci e sotto-voci soggette ad aggiornamenti trimestrali da parte di ARERA.

Enegon ha fatto presente di avere proceduto, anche a valle delle contestazioni ricevute, dalla fine del 2018, a migliorare il *layout* della fatturazione, al fine di esplicitare in bolletta con maggiore trasparenza le singole voci ricomprese nella Sezione Materia Energia: Quota fissa e Quota Variabile, e rendere comprensibili i relativi addebiti;

⁷⁷ [La Società ha ricordato come, nel 2014, l'Autorità di regolazione settoriale aveva svolto un procedimento nei confronti di Enegon, a seguito di un esposto di un cliente che lamentava l'addebito di penali, senza sollevare alcuna contestazione (cfr. verbale di audizione del 23 settembre 2019).]

⁷⁸ [Si tratta del costo sopportato da Enegon per l'acquisto dei certificati, emessi ed annullati dal Gestore dei Servizi Energetici S.p.A., attestanti che l'energia erogata ai clienti finali è green, ossia proveniente da fonti rinnovabili. La procedura per l'acquisto delle Garanzie di Origine è espressamente prevista da fonti normative e regolamentari, quali D.Lgs. 79/1999 e D.Lgs. 28/2011.]

- il *corrispettivo perequativo* (previsto dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018) trovava corrispondenza nella contrattualistica sottoscritta dal cliente (ovvero nella scheda di riepilogo dei corrispettivi per i clienti, posta all'interno della CTE) e, in relazione al *quantum*, tale corrispettivo era soggetto alle medesime variazioni relative al c.d. *PPE*, di cui alla Deliberazione dell'ARERA n. 311/2012/R.

Lo storno di tale voce di costo sarebbe stato effettuato solo nei pochi casi in cui, per mero errore di generazione delle comunicazioni, ai clienti già in fornitura non fosse pervenuta la specifica informativa.

78. Sotto il profilo della qualificazione della condotta oggetto di contestazione, in termini di aggressività, il Professionista ha obiettato la mancanza di elementi probatori in ordine all'effetto coercitivo della stessa.

Elementi di costrizione che, a detta della Parte, non possono ravvisarsi nell'asserito accoglimento dei reclami e nel conseguente storno degli oneri contestati che, nel rispondere alle logiche sopra esposte, dimostrerebbe la volontà di Enegan di curare gli interessi della propria base clienti.

79. Da ultimo, Enegan ha rappresentato alcune iniziative rilevanti assunte dalla stessa, fin dall'inizio del 2019, portate a termine nel corso del procedimento avviato dall'Autorità, aventi ad oggetto le modifiche e/o le integrazioni contrattuali volte ad implementare ulteriormente la trasparenza delle proprie offerte commerciali⁷⁹.

5) Le modifiche apportate da Enegan alle clausole contrattuali

80. Enegan, nel corso del procedimento, ha fatto presente che, al fine di "eliminare o fortemente ridimensionare le (asserite) criticità emerse dai reclami della clientela", ha intrapreso, fin dal gennaio 2019, un'importante rimodulazione della propria struttura contrattuale, precisando di avere:

- eliminato, da gennaio 2019, gli *Oneri a Copertura del Rischio Credito (ex oneri CRC)*, sostituendoli con gli *OGM*, al fine di coprire i costi connessi alla morosità del cliente, determinati *ex ante* mediante un corrispettivo unitario, applicabili al primo ciclo di fatturazione successivo alla morosità del cliente;
- eliminato, da gennaio 2019, il corrispettivo *perequativo* (previsto nelle CTE nel periodo gennaio – dicembre 2018);
- eliminato, da luglio 2019, i *corrispettivi* dovuti per la *vendita di energia verde* in quota variabile, precedentemente previsti dalle CGF, inserendo un corrispettivo in misura fissa per punto di prelievo;
- sospeso, dal mese di ottobre 2019, gli *oneri ex articolo 4.8* delle CGF per i clienti domestici (dal gennaio 2020 saranno sospesi anche per la clientela *business*), allo scopo di eliminare completamente dalle nuove CGF (in stampa dal dicembre 2019) il citato articolo 4.8, nonostante la Società ritenga che tali oneri non possano essere considerati alla stregua di penali, trattandosi di oneri previsti a copertura dei costi sostenuti per la prestazione di servizi;
- eliminato gli oneri amministrativi e il PCV in quota variabile, e introdotto un unico corrispettivo di commercializzazione e vendita in quota fissa;
- eliminato, infine, da tutte le offerte la clausola inserita all'interno delle CTE, in forza della quale si riservava la facoltà di revocare eventuali sconti e/o benefici concessi contrattualmente al cliente, qualora quest'ultimo esercitasse il diritto di recesso.

81. Le predette modifiche contrattuali sono state estese anche ai clienti già in fornitura, i quali sono stati informati da Enegan - tramite apposita comunicazione del dicembre 2019 - delle suddette variazioni contrattuali, che diventeranno efficaci dal 1° aprile 2020 (ovvero al decorrere dei tre mesi dall'invio di tale comunicazione), fatta salva espressamente la facoltà, per gli utenti, di recedere dal contratto senza dover sostenere alcun costo.

82. Il Professionista ha evidenziato, infine, che la rimodulazione contrattuale nei termini sopra esposti, e in particolare la rimozione dell'articolo 4.8 dalle CGF, determina un impatto molto significativo sulle criticità oggetto di contestazione nell'ambito del presente procedimento, in termini economici, quantificati dalla stessa Società in misura pari a [5-10] milioni di euro (corrispondenti ai costi diretti sopportati da Enegan -negli anni dal 2016 al 2019- per la fornitura di servizi alla clientela -tra i quali, l'efficientamento energetico, la tessera *you car*, l'attività di consulenza assistenza rete vendita, ecc.)⁸⁰.

In particolare, Enegan ha sottolineato come le modifiche contrattuali relative alla eliminazione degli *oneri ex articolo 4.8*, di cui alle CGF, risolvono le criticità emerse nel [80-100%] dei casi segnalati dagli utenti, sulla base delle quali è stato avviato il procedimento.

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

83. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di servizi di energia elettrica e gas naturale, in data 27 gennaio 2020, è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lett. a), del D. Lgs. n. 21/2014.

84. Con parere pervenuto in data 19 marzo 2020, la suddetta Autorità ha rappresentato, in via preliminare, che la condotta oggetto del procedimento coinvolge tematiche molto rilevanti dal punto di vista regolatorio relative:

- alla fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura, nonché ai termini e alle modalità di preavviso per le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali;

⁷⁹ [Cfr. documentazione allegata al verbale di audizione del 9 gennaio 2020.]

⁸⁰ [Cfr. tabella indicata al par. 2, lett. B) della memoria difensiva di Enegan del 24 gennaio 2020.]

- all'applicazione di penali in caso di recesso;
- ai contenuti minimi della risposta ai reclami scritti;
- al divieto di applicazione di oneri per la postalizzazione.

L'ARERA ha precisato che le valutazioni espresse nel proprio parere non entrano nel merito dell'eventuale mancato rispetto delle disposizioni del Codice del Consumo, ma attengono esclusivamente ai possibili profili di presunta non conformità di tali condotte rispetto alle disposizioni regolatorie ritenute maggiormente significative, anche in ragione della specificità settoriale.

Regolazione di settore pertinente alla condotta contestata

1. Il Codice di condotta commerciale

85. L'ARERA ha ricordato che il "Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali"⁸¹ prevede specifici obblighi di trasparenza e informazione in capo ai venditori, sia in fase precontrattuale, sia in fase contrattuale.

86. Con specifico riferimento alla fase *precontrattuale*, il Codice di condotta commerciale prevede che il cliente finale, prima della conclusione del contratto, debba ricevere, tra l'altro, la Nota informativa⁸² e la Scheda di confrontabilità⁸³. Inoltre, detto Codice dispone che qualora siano comunicate informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio, qualunque sia la forma di comunicazione adottata, tali informazioni debbano uniformarsi agli specifici criteri di cui all'articolo 5⁸⁴

87. Riguardo alla fase *contrattuale*, secondo quanto previsto dal Codice di condotta commerciale, i contratti di fornitura devono contenere una sezione in cui sono illustrate le condizioni economiche offerte, in termini di informazioni sui corrispettivi afferenti ai servizi di vendita proposti, espressi nel loro valore effettivo unitario, nonché in misura percentuale rispetto a un cliente finale tipo⁸⁵. Al riguardo, l'ARERA ha precisato che il venditore nel mercato libero può definire liberamente il valore e la denominazione di tutte le componenti non già ricomprese nelle categorie di spesa di trasporto e gestione del contatore, oneri di sistema e imposte, ma è tenuto a comunicare tali componenti secondo i criteri sopra richiamati di cui all'articolo 5 del Codice di condotta commerciale.

88. Secondo quanto esposto nel parere dell'ARERA, tali criteri sarebbero da considerare disattesi da Enean in tutte le fattispecie nelle quali la stessa Società abbia fatturato importi non preventivamente comunicati e determinati secondo i criteri sopra illustrati. A tale riguardo è, infatti, necessario che le spese e i corrispettivi relativi agli oneri fatturati ai clienti finali abbiano trovato specifico e adeguato riscontro all'interno delle CGF o nelle CTE dell'offerta e che, nel caso di clienti domestici, siano stati riepilogati e correttamente inquadrati nella Scheda di confrontabilità secondo i criteri definiti dagli articoli da 15 a 23 del Codice di condotta commerciale⁸⁶, al fine di favorire un'adesione consapevole del cliente finale all'offerta medesima.

89. Il Codice di condotta commerciale disciplina anche, all'articolo 13, i termini e le modalità di preavviso per la comunicazione di eventuali variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali da parte del disponente che quest'ultimo,

⁸¹ [Il Codice di condotta commerciale è stato adottato con deliberazione ARG/com 104/10 e da ultimo sistematizzato con l'allegato A alla deliberazione, 28 giugno 2018, 366/2018/R/com.]

⁸² [La Nota informativa deve contenere informazioni sull'identità dell'impresa; le scadenze e gli eventuali oneri per l'attivazione della fornitura; la lista delle clausole che il contratto deve sempre contenere; la lista dei documenti che il venditore deve consegnare al cliente finale; un'informativa sul diritto di ripensamento e un avviso per il cliente finale circa la possibilità di rientrare nel regime di tutela.]

⁸³ [La Scheda di confrontabilità fornisce il confronto, per fasce di consumo, tra la spesa annua stimata dell'offerta contrattuale del venditore e la spesa annua stimata del servizio di maggior tutela/tutela gas, entrambe al netto delle imposte.]

⁸⁴ [Più in particolare, l'art. 5 prevede che i. i corrispettivi dovuti dai clienti devono essere indicati nel loro valore unitario al netto delle imposte, specificando che saranno gravati dalle imposte, fatta salva la possibilità di indicare il prezzo comprensivo delle imposte in ragione della struttura dell'offerta, specificando in tale caso che il corrispettivo è comprensivo di imposte; ii. i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo, sono indicati in euro per kWh o in euro per Smc; i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa, sono indicati in euro per POD/PDR/anno, i corrispettivi unitari dovuti in proporzione alla potenza impegnata sono indicati in euro per kWh/anno; i corrispettivi unitari dovuti per eventuali prelievi di energia reattiva sono indicati in euro per Kvarh..

Inoltre, eventuali corrispettivi diversi dai precedenti corrispettivi di cui al punto ii) devono essere indicati nel loro valore unitario e accompagnati da una descrizione sintetica delle modalità di applicazione, mentre nel caso residuale che i corrispettivi non siano puntualmente quantificabili ex ante (come ad esempio gli oneri di sbilanciamento), devono comunque essere esplicitati i criteri di determinazione del corrispettivo medesimo così che il cliente finale possa verificarne la corretta quantificazione in fattura.

Per quanto riguarda i corrispettivi soggetti a indicizzazione, il Codice di condotta prevede che il venditore debba indicare la frequenza dei possibili aggiornamenti e fornire una descrizione sintetica dell'eventuale criterio di indicizzazione, l'indicazione del valore unitario massimo raggiunto dal corrispettivo nel corso degli ultimi dodici mesi e l'indicazione del periodo durante il quale tale valore massimo è stato applicato.]

⁸⁵ [Il venditore ha l'obbligo di redigere i contratti di fornitura in un linguaggio chiaro e comprensibile, con contenuti minimi obbligatori, tra i quali ad esempio, la modalità di fatturazione e di pagamento del servizio, comprese le conseguenze dell'eventuale ritardo (penali, interessi e procedure di messa in mora e sospensione della fornitura), i livelli specifici e generali di qualità commerciali e i relativi indennizzi automatici, le modalità per l'inoltro dei reclami etc.]

⁸⁶ [La Scheda di confrontabilità applicabile all'offerta deve essere fornita al cliente finale e deve contenere sintetici riferimenti alla "stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)", agli "altri oneri", alle "modalità di indicizzazione/variazioni", alla "descrizione dello sconto e/o del bonus", nonché agli "altri dettagli dell'offerta".]

dove espressamente previsto dal contratto e in presenza di giustificato motivo, dia comunicazione in forma scritta della medesima variazione a ciascuno dei clienti finali interessati con un preavviso non inferiore a tre mesi.

La comunicazione del venditore⁸⁷, che non può essere trasmessa all'interno dei documenti di fatturazione o congiuntamente ad essi (salvo che la variazione non comporti una riduzione dei corrispettivi originariamente pattuiti), deve contenere:

- il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta;
- l'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;
- la decorrenza della variazione proposta;
- le modalità e i termini per la comunicazione da parte del cliente finale dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri;
- l'illustrazione chiara e comprensibile che il cliente finale di gas naturale avente diritto al servizio di tutela ha, in alternativa alla facoltà di recedere, la facoltà di essere fornito dal medesimo esercente alle condizioni economiche e contrattuali del servizio di tutela.

90. Secondo l'ARERA, tale disposizione sembrerebbe pertanto disattesa laddove Enegon non abbia comunicato nei termini e con le modalità di cui sopra le variazioni delle condizioni contrattuali. Gli oneri o le spese eventualmente addebitate sulla base di condizioni contrattuali variate senza rispettare tali disposizioni risulterebbero, quindi, impropriamente addebitati.

2. La regolazione in materia di recesso

91. Per quanto attiene alla fatturazione impropria di penali per il recesso (articolo 12.3.2 delle CGF⁸⁸) o di oneri presentati in modo non trasparente, come le penali per il recesso qualificate come oneri a copertura di costi per i "servizi di assistenza e gestione tecnico amministrativa" (articolo 4.8 delle CGF⁸⁹), l'ARERA ha ricordato quanto stabilito dalla regolazione in materia di recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale per i clienti di piccola dimensione⁹⁰.

In particolare, il termine di preavviso a seguito di *switching* è stato ridotto a circa tre settimane per tutti i clienti domestici e non domestici, consentendo quindi la possibilità che il recesso sia notificato dal venditore entrante entro il giorno 10 del mese precedente la data di cambio venditore. Nel caso in cui il diritto di recesso sia esercitato per cessazione della fornitura, il termine di preavviso non potrà invece essere superiore a un mese dal ricevimento, da parte del venditore uscente, della comunicazione di recesso.

L'ARERA ha sottolineato che la deliberazione in commento prevede, inoltre, espressamente che il diritto di recesso, esercitato nei termini di cui sopra, non possa essere sottoposto a penali né a spese comunque denominate e che eventuali clausole in tal senso devono considerarsi non apposte⁹¹.

92. L'ARERA ha inoltre osservato che, secondo quanto emerge dalla Comunicazione del termine della fase istruttoria, la condotta contestata coinvolge anche periodi precedenti⁹² all'entrata in vigore della deliberazione 302/2016/R/com (come da ultimo modificata a decorrere dal 1° novembre 2018). Al riguardo, il Regolatore ha specificato che anche la previgente disciplina in materia di recesso escludeva in modo analogo la possibilità di prevedere penali per il recesso con riferimento al perimetro dei clienti di piccola dimensione.

93. Tali ultime disposizioni sembrerebbero pertanto disattese laddove Enegon, come nei casi sopra evidenziati, abbia richiesto e fatturato importi, a qualsiasi titolo, in caso di recesso esercitato nel rispetto dei termini di preavviso stabiliti dalla regolazione, e ciò a prescindere da eventuali ulteriori profili di ingannevolezza⁹³.

3. Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei servizi di Vendita di energia elettrica e gas (TIQV) e i contenuti minimi della risposta ai reclami scritti

94. L'ARERA ha rilevato che, dalla lettura delle denunce agli atti del fascicolo e dalle risultanze istruttorie, emergerebbe che il Professionista avrebbe accolto numerosi reclami dei clienti finali, con cui venivano contestati addebiti relativi a

⁸⁷ [Tale comunicazione non è dovuta nel caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico; in questo caso il cliente finale è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.]

⁸⁸ [Allegato al verbale di audizione del 23 settembre 2019.]

⁸⁹ [Allegato al verbale di audizione del 23 settembre 2019.]

⁹⁰ [Con la deliberazione 9 giugno 2016, 302/2016/R/com, come da ultimo modificata dalla deliberazione 783/2017/R/com, l'Autorità ha rivisto la previgente disciplina e allineato le tempistiche del recesso a seguito di *switching*.]

⁹¹ [Cfr. art. 6, comma 5 Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com.]

⁹² [Luglio 2016.]

⁹³ [In merito agli allegati nn. 13 e 14 della memoria di Enegon del 23 gennaio 2020, l'ARERA ha precisato di non avere avallato in alcun modo la condotta tenuta dal Professionista, bensì, la stessa (allora AEEGSI), informata da un cliente finale della presenza nei contratti di fornitura di Enegon di penali per recesso anticipato pari a 3 mensilità, nel settembre 2014 aveva richiesto alla società chiarimenti e la modifica dei modelli contrattuali in uso. Enegon aveva successivamente fatto presente che tale clausola, vigente per circa il 10% dei clienti della società, limitatamente al periodo gennaio-agosto 2014, era stata eliminata dalle condizioni contrattuali.]

oneri e spese non previsti nei contratti, definendo gli importi contestati come "non dovuti", a causa di problemi tecnici riconducibili al sistema di fatturazione.

Al riguardo, l'Autorità di regolazione evidenzia che per valutare la condotta contestata al Professionista occorre fare riferimento anche alle disposizioni contenute nel "Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei servizi di Vendita di energia elettrica e gas (TIQV)", riguardo ai contenuti minimi della risposta motivata dei venditori ai reclami scritti dei clienti finali.

Il TIQV prevede infatti che, tra i dati essenziali della risposta al cliente finale, sia fornita "la valutazione documentata del venditore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali pertinenti, applicabili ed applicati in ragione della tipologia della fornitura e del servizio interessato"⁹⁴.

95. Tale disposizione, secondo l'ARERA, sembra essere stata disattesa da Enegon in tutti i casi in cui abbia risposto ai reclami dei propri clienti con motivazioni "sterili" o non corrispondenti al vero, oppure senza motivazione e/o senza idonea documentazione a supporto.

4. Gli oneri di postalizzazione

96. L'ARERA ha rilevato che dalle risultanze istruttorie emergerebbe che il Professionista abbia incluso all'interno dei propri contratti una specifica voce di costo legata alle "spese postali"⁹⁵. Al riguardo, l'Autorità di regolazione osserva che l'applicazione (e la conseguente fatturazione) dei c.d. corrispettivi di postalizzazione deve ritenersi impropria, quand'anche prevista dalla documentazione contrattuale, in quanto gli artt. 9 e 16 del D. lgs 102/14, stabiliscono il divieto per l'impresa di vendita di energia al dettaglio di applicare specifici corrispettivi al cliente finale per la ricezione delle fatture.

Il divieto in esame è stato ribadito dall'articolo 10, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, applicabile a tutte le offerte del mercato libero in virtù di quanto previsto al punto 2, lett. c) della predetta deliberazione, il quale dispone che "In nessun caso potranno essere applicati specifici corrispettivi ai clienti finali per la ricezione delle fatture (...)".

97. L'ARERA ha affermato, pertanto, che tali disposizioni sarebbero da ritenersi disattese in tutti i casi, quand'anche limitati, in cui Enegon abbia addebitato dei costi per l'invio delle fatture in formato cartaceo.

5. Procedimenti sanzionatori avviati dall'ARERA nei confronti di Enegon S.p.A.

98. L'ARERA ha rappresentato infine, per completezza, che allo stato attuale non risultano procedimenti sanzionatori di competenza dell'ARERA stessa nei confronti di Enegon.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

99. Il presente procedimento trae origine dalle numerose denunce degli utenti che, a far data dal secondo semestre 2016, contestavano l'ingiustificato addebito in fattura, da parte di Enegon, di una serie di oneri e penali per recesso nell'ambito dell'attività di fatturazione dei servizi di energia elettrica e gas naturale che, a seguito degli accertamenti effettuati da quest'ultima, risultavano "non dovuti" e, in quanto tali, venivano stornati.

100. Nel corso dell'attività istruttoria il Professionista ha sollevato alcuni rilievi preliminari, oltre che di merito, di cui si dà conto nel prosieguo.

101. Enegon ha sostenuto, innanzitutto, che le norme a tutela del consumatore sarebbero applicabili limitatamente agli aspetti non regolati dalla disciplina di settore. Tale argomento appare del tutto privo di fondamento alla luce della normativa vigente e della giurisprudenza nazionale ed europea.

L'applicazione del Codice del Consumo anche ai settori regolati è prevista dall'articolo 27, comma 1-bis del medesimo Codice⁹⁶. Tale principio è stato pienamente confermato dall'ordinanza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea, che si è espressamente pronunciata in favore della compatibilità del citato articolo 27, comma 1-bis al diritto dell'Unione Europea riconoscendo la competenza di quest'Autorità ad applicare il Codice del Consumo, anche nelle materie oggetto di regolazione da parte dell'Autorità settoriale⁹⁷.

⁹⁴ [Art. 11, comma 1, lett. c.)]

⁹⁵ [Cfr. tabella estratta dalla cartella AGCM Operation "file riepilogativo da aggiornare".]

⁹⁶ [Secondo la norma citata: "Anche nei settori regolati, ai sensi dell'articolo 19, comma 3, la competenza ad intervenire nei confronti delle condotte dei professionisti che integrano una pratica commerciale scorretta, fermo restando il rispetto della regolazione vigente, spetta, in via esclusiva, all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, che la esercita in base ai poteri di cui al presente articolo, acquisito il parere dell'Autorità di regolazione competente. Resta ferma la competenza delle Autorità di regolazione ad esercitare i propri poteri nelle ipotesi di violazione della regolazione che non integrino gli estremi di una pratica commerciale scorretta. Le Autorità possono disciplinare con protocolli di intesa gli aspetti applicativi e procedurali della reciproca collaborazione, nel quadro delle rispettive competenze".]

⁹⁷ [Cfr. ordinanza del 14 maggio 2019, della Corte di Giustizia dell'Unione Europea, cause riunite da C-406/17 a C-408/17 e C-417/17, secondo cui: "L'articolo 3, paragrafo 4, della direttiva 2005/29/CE [...] nonché l'articolo 3, paragrafo 2, della direttiva 2011/83/UE [...] devono essere interpretati nel senso che essi non ostano a una normativa nazionale [l'art. 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, oggetto della presente questione pregiudiziale, n.d.r.] in forza della quale determinate condotte, come quelle controverse nei procedimenti principali, consistenti nella stipulazione di contratti di fornitura non richiesti dai consumatori o di contratti a distanza e di

102. Riguardo a quanto affermato dalla Parte, secondo la quale l’Autorità avrebbe già esaminato in modo approfondito i contenuti dei contratti adottati da Enean nel corso del citato procedimento del dicembre 2016 (PS10338), si osserva che l’analisi ivi svolta aveva ad oggetto, esclusivamente, i profili di violazione delle norme del Codice del Consumo riguardanti l’attivazione di contratti di fornitura di energia elettrica e gas non richiesti dai consumatori.

Trattandosi di una condotta ben diversa dalla fattispecie in esame, è da escludere ogni ipotesi di *ne bis in idem*.

103. In ordine all’asserita attività sleale di un ex agente di Enean, cui sarebbero riconducibili gran parte delle denunce, cosiddette “seriali”, agli atti del fascicolo, si evidenzia che tale circostanza non assume rilievo, ai fini della valutazione della condotta posta in essere dal Professionista, il quale è da ritenersi esclusivamente responsabile dell’attività di fatturazione dei servizi di energia elettrica e gas naturale, con particolare riferimento all’applicazione dei diversi oneri e penali per recesso, oltre che della gestione dei reclami della clientela.

104. Quanto al possibile travisamento dei contenuti deducibili da alcuni estratti di una più ampia corrispondenza intercorsa tra soggetti appartenenti alle diverse funzioni aziendali (citati nella CTI), che a detta della Parte sarebbero “*frutto di libere interpretazioni di comunicazioni telematiche interne*”, si fa presente che il contenuto delle e-mail e dei Report aziendali, cui si fa riferimento nel presente provvedimento, costituiscono mere citazioni testuali, che non lasciano spazio a interpretazioni e travisamenti fattuali.

Peraltro, la corrispondenza esaminata, essendo intercorsa per lo più tra figure apicali della Società, in particolare tra i Responsabili dell’Ufficio Legale e dell’Area Regolamentare, o tra questi ultimi e i Soci di Enean, rappresenta una fonte rilevante e attendibile dalla quale desumere elementi rappresentativi della condotta assunta dal Professionista.

105. Ciò premesso, nel merito, si rileva quanto segue.

106. Gli elementi emersi nel corso del procedimento confermano l’adozione di una condotta, da parte di Enean, consistente nella fatturazione impropria di diverse voci di costo e penali per recesso, nella omissione di informazioni rilevanti e nella presentazione in modo non trasparente della natura di tali oneri ovvero nella modifica delle condizioni economiche e contrattuali in assenza di adeguata informativa.

In particolare, l’attività istruttoria e la documentazione in atti rivelano che gli oneri contestati dagli utenti, tra i quali principalmente gli oneri ex articolo 4.8, gli oneri CRC, l’onere perequativo, alcuni oneri amministrativi, gli oneri postali, risultavano “*non dovuti*” in quanto, a seconda dei casi, non erano espressamente previsti nelle Condizioni Generali di Fornitura -CGF- o nelle Condizioni Tecnico Economiche -CTE- sottoscritte dai clienti, oppure risultavano privi della doppia sottoscrizione per accettazione, prevista dagli artt. 1341-1342 del Codice Civile o, ancora, erano stati oggetto di variazioni unilaterali non comunicate agli utenti preventivamente nella forma e nei termini previsti, ovvero erano contrari alla regolazione e/o alla normativa vigente.

107. Si osserva, al riguardo, che gli addebiti impropri delle diverse tipologie di oneri oggetto di contestazione da parte degli utenti appaiono suscettibili di configurare, astrattamente, altrettante possibili pratiche commerciali scorrette, in contrasto con le norme a tutela dei consumatori.

Nel caso di specie, tuttavia, la valutazione che segue concerne un’unica pratica commerciale scorretta, riguardante la complessiva politica di fatturazione adottata da Enean, nell’ambito della fornitura di servizi di energia elettrica e gas naturale, consistente nell’addebitare impropriamente, consapevolmente ed in via reiterata alla clientela, una serie di oneri cui il Professionista poneva talvolta rimedio, a posteriori, mediante lo storno degli importi indebitamente fatturati -unicamente- a favore degli utenti che presentavano un reclamo.

108. La fondatezza delle contestazioni degli utenti emerge, in primo luogo, dalla circostanza che, come ampiamente esposto, il Professionista stesso riconosceva nei riscontri ai reclami, che gli oneri oggetto di contestazione risultavano “*non dovuti*”, in quanto ad esito degli accertamenti effettuati, di cui forniva sommario riscontro, erano stati “*erroneamente addebitati*”.

In secondo luogo, l’impropria fatturazione dei diversi oneri si evince dalle discussioni interne, di cui ai Report aziendali sopra citati, dei quali qui si richiamano solo alcuni stralci: le penali per recesso, pari a 80 euro, “*potrebbero essere contestate da parte dell’Autorità*”; i reclami relativi agli oneri CRC, in difetto di doppia sottoscrizione, andavano accolti in ragione della “*natura border line di tale componente*”; con riferimento all’onere perequativo “*occorreva inviare ai clienti (...) una comunicazione di variazione unilaterale del contratto*”; la quota fissa dispacciamento Terna “*anziché essere di 0,1563 euro è di 2,85 euro*”; i clienti che avevano sottoscritto l’offerta commerciale “*Opzione Serena*” non erano stati informati della nuova quota degli oneri amministrativi fissi”; a seguito degli aggiornamenti relativi alla fatturazione “*ci potranno essere dei casi in cui il cliente ci contatta ...e lamenta a ragione la rimozione dello sconto*”.

109. L’addebito improprio dei diversi oneri e penali per recesso, da parte di Enean, costituiva una pratica ricorrente che ha interessato, nel corso degli ultimi anni, non “*un numero circoscritto di clienti*”, come affermato dal Professionista, bensì moltissimi consumatori. Si consideri, al riguardo, che Enean evocava le “*numerose contestazioni ricevute dai clienti*”, in ordine all’applicazione degli oneri CRC e paventava la possibilità di ricevere “*reclami tutti uguali e probabilmente ci arriveranno altri reclami simili*”, a seguito dell’applicazione dell’onere PPE in assenza di preventiva comunicazione, oltre ai numerosi reclami, agli atti del fascicolo, ricevuti dal Professionista a seguito dell’addebito degli

contratti negoziati fuori dei locali commerciali in violazione dei diritti dei consumatori, devono essere valutate alla luce delle rispettive disposizioni delle direttive 2005/29 e 2011/83, con la conseguenza che, conformemente a tale normativa nazionale [l’art. 27, comma 1-bis, citato, n.d.r.], l’autorità di regolamentazione di settore, ai sensi della direttiva 2009/72/CE [...] e della direttiva 2009/73/CE [ARERA] non è competente a sanzionare siffatte condotte”.]

oneri ex articolo 4.8, applicati a tutti gli utenti in caso di recesso, nonché risultanti dalla documentazione acquisita nel corso degli accertamenti ispettivi.

110. Si evidenzia inoltre che, contrariamente a quanto sostenuto da Enegran nei riscontri ai reclami, risulta indimostrata la circostanza che gli addebiti erronei fossero il frutto di anomalie del sistema di fatturazione, peraltro perduranti nel tempo, non essendo emersa alcuna evidenza, né di tali significative anomalie, né di possibili interventi assunti dal Professionista al fine di porvi rimedio.

D'altra parte, come sopra esposto, Enegran stessa si interrogava sulla solidità di una simile giustificazione e sulla opportunità di replicare alle contestazioni degli utenti attribuendo alle disfunzioni del sistema di fatturazione gli addebiti di oneri non dovuti, in assenza di risolutivi interventi strutturali.

111. Le Linee Guida predisposte dal Professionista, al fine di rispondere ai reclami in modo standardizzato, dimostrano, altresì, che la Società era ben consapevole che la fatturazione impropria dei diversi oneri avrebbe comportato possibili contestazioni da parte degli utenti, anche alla luce delle risposte predefinite, che contemplavano in tutti i casi lo storno degli oneri contestati, come nel caso delle penali per recesso o degli oneri amministrativi non previsti dalle condizioni generali di contratto.

Al riguardo, si ricorda che, in fase di predisposizione delle suddette Linee Guida, l'Ufficio legale sollecitava l'attenzione dell'Area regolamentare, con riferimento alle risposte ai reclami da fornire ai clienti, in particolare nei casi in cui le voci di costo risultavano "non contrattualmente previste".

Infatti, alcune macrocategorie di contestazioni, di cui alle citate Linee Guida, riguardavano espressamente la voce di costo "PPE (se non prevista da contratto)", gli "Oneri CRC no doppia sottoscrizione", gli "Oneri amministrativi gas" (se non previsti [dal contratto n.d.r.]".

112. Peraltro, la circostanza che il Professionista ponesse particolare attenzione nel predisporre le risposte ai reclami indirizzati in copia alle Autorità ("se non ricordo male si era deciso di stornare le penali con riferimento a quei clienti che avessero proposto reclamo mettendo in copia le Autorità", oppure "in via prudenziale, nel caso da te descritto, procederei con lo storno [degli oneri CRC, in assenza di doppia sottoscrizione n.d.r.] soprattutto se in copia vi sono le varie Autorità"), appare censurabile, in tale contesto, nella misura in cui la Società, anziché attribuire pari considerazione a tutti i reclami della clientela, riservava strumentalmente un trattamento più favorevole agli utenti che si rivolgevano anche alle Autorità (alle quali il Professionista indirizzava in copia i riscontri forniti agli utenti).

113. A fronte delle evidenze emerse nel corso del procedimento, non può ritenersi, inoltre, fondato l'argomento espresso dalla stessa Società nelle proprie memorie difensive, in base al quale le casistiche di accoglimento dei reclami rispondevano ad una politica aziendale, volta a favorire la permanenza dei clienti in fornitura.

Si osserva, al riguardo, che la prassi adottata dal Professionista di fatturare impropriamente diversi oneri ad un'ampia base di clienti, salvo procedere allo storno degli stessi a favore di un numero ben inferiore dei clienti stessi che presentavano reclamo, lungi dal dimostrare la volontà dello stesso di "curare" gli interessi della propria clientela, appare indicativa di una condotta opportunistica, assai vantaggiosa sotto il profilo economico.

114. Il comportamento adottato da Enegran sopra descritto, consistente nella fatturazione di oneri e penali per recesso non dovuti dagli utenti, costituisce pertanto una grave pratica commerciale scorretta, caratterizzata da omessa diligenza e profili di aggressività, in contrasto con le norme, di cui agli articoli 24 e 25 lett. d) del Codice del Consumo. La condotta posta in essere da Enegran risulta infatti aggressiva, in quanto idonea, mediante indebito condizionamento, a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso, oltre che idonea a determinare ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, tra i quali il diritto di risolvere un contratto senza oneri.

115. In particolare, si osserva che l'aggressività della condotta in esame, contrariamente a quanto affermato dal Professionista, può ravvisarsi, oltre che nelle ipotesi di coercizione, anche in funzione dell'indebito condizionamento che si riscontra, come nel caso di specie, quando sussista un'elevata asimmetria informativa tra Professionista e consumatore, dovuta alla estrema complessità della regolazione che contraddistingue i mercati dell'energia e del gas.

Le asimmetrie informative e lo squilibrio contrattuale esistenti tra le Parti, nei mercati interessati, espongono maggiormente l'utente domestico o la microimpresa ai condizionamenti da parte del Professionista, in virtù di una conoscenza attenuata, da parte di questi ultimi, delle specificità della regolazione settoriale, ampiamente richiamata dall'ARERA nel proprio parere.

116. In tale contesto il Professionista, applicando a numerosissimi consumatori oneri non dovuti, di cui all'ex articolo 4.8 delle CGF, a titolo di penali per recesso, fornendo agli stessi informazioni fuorvianti circa la natura di tali oneri, ben consapevole del fatto che l'applicazione delle penali avrebbe potuto essere contestata dall'Autorità, e proponendo lo storno degli stessi oneri, "a titolo meramente conciliativo e al fine di definire bonariamente la vicenda", ha esercitato un indebito condizionamento all'esercizio del diritto dei consumatori stessi a recedere dal contratto di fornitura senza dovere sostenere costi aggiuntivi.

Come ricordato dall'ARERA nel proprio parere (che ha affermato, tra l'altro, di non avere avallato in passato la condotta di Enegran), il diritto di recesso, esercitato nei termini previsti dalla regolazione, non può essere sottoposto a penali, né a spese comunque denominate, e che eventuali clausole in tal senso devono considerarsi non apposte.

117. Inoltre, il Professionista ha fatturato una serie di oneri senza avere preventivamente reso edotti gli utenti delle modifiche contrattuali intervenute, di cui questi ultimi non avevano avuto contezza.

In altri termini, Enegam ha omesso di comunicare adeguatamente alla propria clientela le variazioni unilaterali delle condizioni generali di contratto, nei modi e nei tempi stabiliti dalla regolazione, condizionando, in tal modo, la facoltà dei consumatori di recedere dal contratto di fornitura.

L'ARERA ha ricordato in proposito che, in base alle disposizioni del Codice di condotta commerciale, eventuali variazioni unilaterali del contratto devono essere comunicate dal Professionista a ciascun cliente interessato, in forma scritta con un preavviso non inferiore a tre mesi. La comunicazione non può essere trasmessa all'interno del documento di fatturazione o congiuntamente ad esso e deve contenere una serie di elementi chiari e comprensibili in ordine ai contenuti e agli effetti della variazione proposta.

118. Inoltre, anche le risposte sommarie, o del tutto prive di motivazioni, finanche non vere (*"in merito all'illegittimità del rinnovo delle CTE in scadenza (...) nell'accogliere il reclamo diremo che agiamo correttamente e nel rispetto della regolazione applicabile"*), fornite dal Professionista ai reclami degli utenti, hanno condizionato, limitandola, la possibilità degli utenti di assumere una decisione consapevole in ordine alla scelta di restare in fornitura con Enegam o recedere dal contratto.

Infatti, i riscontri privi di motivazione o di idonea documentazione a supporto risultano in contrasto con le disposizioni richiamate dall'ARERA nel proprio parere, contenute nel TIQV (che prevede, tra l'altro, tra gli elementi essenziali della risposta ai reclami *la valutazione documentata del venditore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo (...)*) e costituiscono un ulteriore elemento di condizionamento degli utenti a restare in fornitura, laddove Enegam lasciava intendere che lo storno degli oneri -effettivamente non dovuti da questi ultimi - rappresentava una sorta di *"concessione"* a loro favore, *"in ossequio ai principi di correttezza e buona fede"*.

119. La pratica commerciale in esame, consistente nella fatturazione, anche contestuale, di un insieme di oneri non previsti contrattualmente e/o non dovuti dagli utenti, ha determinato un significativo pregiudizio economico derivante dall'innalzamento del costo delle forniture di energia elettrica e gas, a danno di numerosi consumatori, indotti inconsapevolmente al pagamento di fatture di importo superiore a quello effettivamente dovuto.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

120. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

121. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

122. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto della dimensione economica di Enegam S.p.A., che nell'esercizio 2018 ha realizzato ricavi derivanti dalle vendite e dalle prestazioni pari a 218.934.761 euro, la quale rappresenta uno tra i principali operatori del settore.

123. La pratica contestata deve considerarsi molto grave, in quanto la fatturazione dei diversi oneri e delle penali per recesso non dovuti dagli utenti ha avuto carattere sistematico e ha interessato la generalità di consumatori e microimprese, determinando per questi ultimi un significativo pregiudizio economico, consistente nell'innalzamento del costo delle forniture di energia elettrica e gas.

Si consideri, al riguardo, che la sola applicazione degli oneri *ex articolo 4.8* delle CGF, pari a 80 euro per POD/PDR, sono stati oggetto di contestazione (dal secondo semestre 2016 fino al mese di ottobre 2019) da parte di oltre [1.000-1.500] consumatori l'anno.

124. Rilevano altresì, ai fini della valutazione della gravità della condotta, le suddette asimmetrie informative esistenti tra il fornitore del servizio e l'utente, che connotano fortemente il settore dell'energia elettrica e gas; motivo per cui, in considerazione della scarsa conoscenza, da parte del consumatore medio, delle regole che giustificano la fatturazione dei diversi oneri, assume maggiore rilevanza il rispetto degli obblighi di correttezza, completezza e chiarezza delle informazioni veicolate dal Professionista.

125. Per quanto riguarda la durata, dagli elementi acquisiti agli atti, risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere per un periodo prolungato, a far data dal secondo semestre 2016, ed è stata modificata, gradualmente e progressivamente, fino alla completa cessazione alla fine dell'anno 2019.

Risulta al riguardo che, fin dall'inizio dell'anno 2019, il Professionista aveva iniziato a correggere alcune distorsioni insite nella propria politica di fatturazione. Enegam ha completato tale processo nel corso del procedimento, adottando alcune misure volte alla eliminazione o alla modifica di alcune clausole contrattuali allo scopo di superare le residue criticità evidenziate.

126. In particolare, dal mese di gennaio 2019, il Professionista ha eliminato gli *oneri CRC* (sostituendoli con gli oneri c.d. *OGM*, determinati *ex ante* e applicabili ai clienti solo in caso di morosità).

A far data dallo stesso mese è stato eliminato il *corrispettivo perequativo* (applicato da gennaio a dicembre 2018).

127. Dal mese di luglio 2019, Enegam ha eliminato i *corrispettivi determinati in quota variabile*, dovuti per l'acquisto dei certificati verdi (Garanzie di Origine), prevedendo un corrispettivo in misura fissa per punto di prelievo.

Enegan ha inoltre eliminato le *spese amministrative* e *l'onere PCV* in quota variabile, introducendo un unico corrispettivo di commercializzazione e vendita in quota fissa.

Dalle evidenze ispettive risulta inoltre che, nello stesso mese, il Professionista aveva deciso di inviare agli utenti le *comunicazioni inerenti il rinnovo delle CTE* in scadenza, con apposita comunicazione -separata dalla fattura- e un preavviso di 90 giorni, termine entro il quale il cliente può esercitare il diritto di recesso.

128. Dal mese di ottobre 2019, Enegan ha sospeso l'applicazione degli *oneri ex articolo 4.8* delle CGF per i clienti domestici (dal gennaio 2020 anche per la clientela *business*), allo scopo di eliminare completamente il citato articolo 4.8 dalle nuove CGF (in stampa dal dicembre 2019).

129. Il Professionista, da ultimo, ha eliminato da tutte le offerte la clausola inserita all'interno delle CTE, in forza della quale si riservava la facoltà di revocare eventuali sconti e/o benefici concessi contrattualmente al cliente, qualora quest'ultimo esercitasse il diritto di recesso.

130. Le predette modifiche contrattuali sono state estese anche ai clienti già in fornitura e diventeranno efficaci dal 1° aprile 2020 (ovvero al decorrere dei tre mesi dall'invio dell'apposita informativa), fatta salva espressamente la facoltà, per gli utenti, di recedere dal contratto senza dover sostenere alcun costo.

131. Tenendo conto della particolare gravità descritta e della prolungata durata della condotta, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Enegan S.p.A. nella misura di 2.500.000 € (duemilionicinquecentomila euro).

132. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza aggravante, in quanto il professionista è stato già destinatario di un provvedimento di violazione delle norme del Codice del Consumo⁹⁸, si ritiene di aumentare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Enegan S.p.A. di 375.000 € (trecentosettantacinquemila euro), applicando quindi una sanzione amministrativa pecuniaria complessiva di (2.875.000 €) duemilioniottocentosettantacinquemila euro.

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità di regolazione competente Autorità di Regolazione per Energia reti e Ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25, lett. d), del Codice del Consumo in quanto idonea, mediante l'impropria fatturazione di oneri non dovuti, connessi alla fornitura di servizi di energia elettrica e gas, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal Professionista;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere da Enegan S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 lett. d), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare a Enegan S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 2.875.000 € (duemilioniottocentosettantacinquemila euro);

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

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

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

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

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

⁹⁸ [Cfr. il citato provvedimento PS10338 Enegan attivazioni non richieste, pubblicato sul Bollettino dell'Autorità n. 2/2017.]

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli