PS12458 - ACEA-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA
Provvedimento n. 30397

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 dicembre 2022;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

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;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS12458 del 12 dicembre 2022, volto a verificare l'esistenza di violazioni degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo da parte della società Acea Energia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. La società Acea Energia S.p.A. (di seguito "Acea", il "Professionista" o la "Società"), attiva nella fornitura di servizi di energia elettrica e gas sul mercato libero, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo.

2. L'associazione di consumatori Federconsumatori Lazio, in qualità di segnalante.

II. IL FATTO

3. Sulla base delle numerose segnalazioni di consumatori e microimprese[1] e della documentazione acquisita ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, risulta che il Professionista, nel periodo maggio-ottobre 2022, ha inviato complessivamente [*omissis*][*] comunicazioni ai propri clienti titolari di contratti di fornitura nel mercato libero a prezzo fisso, con le quali preannunciava la modifica delle condizioni economiche del rapporto di fornitura[2].

4. In particolare, tra il 4 maggio e il 25 luglio 2022, sulla base delle informazioni fornite dalla Società[3], Acea ha inviato [*omissis*] comunicazioni di *proposte di modifica unilaterale del contratto* contenenti nuove condizioni economiche applicabili, con decorrenza iniziale compresa tra settembre e dicembre 2022, fornendo generiche motivazioni a sostegno delle prospettate modifiche di prezzo[4], che, nella maggior parte dei casi, riportavano il riferimento ad una scadenza risalente nel tempo, asseritamente prorogata ai sensi di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Fornitura, e il preavviso della decorrenza delle nuove condizioni economiche a partire da una scadenza successiva a quella risultante da tale proroga[5].

5. Al riguardo, si rileva che le comunicazioni inviate ai vari consumatori avevano ad oggetto: "*PROPOSTA DI MODIFICA UNILATERALE"* e riportavano quanto segue:

---

[1] *[Circa 30 segnalazioni, pervenute a far data dal 23 settembre 2022.]*

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

[2] *[A fronte delle comunicazioni inviate, Acea ha registrato [omissis] interruzioni/cessazioni della fornitura di energia elettrica o gas (che precisa non essere necessariamente dovute alla ricezione della comunicazione, in quanto il dato è stato ricavato come differenza della base clienti tra maggio e ottobre 2022).]*

[3] *[Cfr. risposta alla richiesta di informazioni del 18.10.2022, prot. n. 78619, resa con comunicazione del 4.11.2022, prot. n. 85309.]*

[4] *[In particolare, secondo il Professionista, "A partire dall'ultimo trimestre del 2021 lo scenario energetico è sensibilmente cambiato e il prezzo dell'energia ha visto un importante incremento", rendendo necessario un adeguamento delle offerte.]*

[5] *[Il richiamo sembra riferito, a seconda delle versioni delle CGF, all'art. 25.6, ai sensi del quale "Le condizioni economiche saranno applicate per il periodo indicato nell'Allegato "Condizioni Economiche" a cui il Cliente ha aderito e allo scadere del periodo le stesse si intenderanno prorogate, ferma restando la facoltà del Fornitore di applicare variazioni unilaterali ai sensi di quanto previsto al precedente art. 16", o all'art. 26.6, secondo cui "Le condizioni […] economiche saranno applicate per il periodo indicato nell'Allegato "Condizioni Economiche" a cui il Cliente ha aderito. Allo scadere del periodo le stesse potranno essere modificate dal Fornitore. Il tal caso il Fornitore comunicherà, con un preavviso di almeno 90 giorni, le nuove condizioni economiche mediante una comunicazione scritta (cartacea o digitale). In assenza della predetta comunicazione, le Condizioni Economiche vigenti (a cui il Cliente ha aderito inizialmente, ovvero a lui successivamente comunicate con la modalità di cui al presente articolo) si intenderanno prorogate di tre mesi in tre mesi. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il diritto di recesso con un preavviso di un mese, dandone comunicazione mediante raccomandata da inviare o tramite il nuovo Fornitore con le modalità indicate all'articolo 8. In assenza di recesso le nuove condizioni economiche si considereranno accettate dal Cliente".]*

"*Gentile Cliente, le condizioni economiche dell'offerta XXX relative alla tua fornitura luce indicata qui sotto sono scadute il giorno XXX e a partire da questa data le abbiamo prorogate ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali di Fornitura e sono attualmente in vigore.*
A partire dall'ultimo trimestre del 2021 lo scenario energetico è sensibilmente cambiato e il prezzo dell'energia ha visto un importante incremento.
Il prezzo medio di riferimento dell'energia nel Servizio di Maggior Tutela per il primo semestre 2022 è di 274,6 €/MWh ovvero +327% rispetto allo stesso semestre del 2021.
Questa situazione rende necessario anche da parte nostra un adeguamento della tua attuale offerta che non applicheremo con la scadenza della stessa ma successivamente a partire dal giorno XXX e per i successivi XXX mesi.".
Oppure: "*Questa situazione rende necessario anche da parte nostra un adeguamento delle attuali offerte. Per non applicarti un prezzo bloccato che potrebbe non essere per te vantaggioso modifichiamo la tua offerta da prezzo fisso a prezzo indicizzato (PUN) che segue l'andamento del mercato. Questo a partire dal giorno XXX per i successivi XXX mesi*".
Acea, inoltre, nell'ambito della medesima comunicazione, ha indicato la facoltà del cliente di recedere senza oneri dal contratto in essere scegliendo un nuovo fornitore ("*Ti ricordiamo che, come riportato nelle condizioni generali, puoi recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal presente contratto di fornitura, scegliendo un nuovo fornitore che provvederà ad esercitare il recesso per tuo conto e in tuo nome secondo le modalità previste dalla normativa vigente*.") o disattivando la fornitura ("*Se invece vuoi disattivare la fornitura puoi farlo, con un preavviso di un mese, recandoti presso i nostri sportelli oppure con la web-form disponibile nell'area riservata XXX sul nostro sito XXX*.").(*Cfr.* Figg. 1 e 2).
6. Dalle informazioni fornite da Acea risulta che i punti di fornitura ai quali sono state applicate le nuove condizioni economiche, a decorrere dal 10 agosto 2022, erano, a fine ottobre 2022, [*omissis*].

Fig. 1

Proposta di modifica unilaterale di contratto

le condizioni economiche dell'offerta ACEA UNICA relative alla tua fornitura luce indicata qui sotto sono scadute il giorno 31/03/2019 e a partire da questa data le abbiamo prorogate ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali di Fornitura e sono attualmente in vigore.

Intestatario fornitura: OMISSIS
POD: OMISSIS
Indirizzo di fornitura luce: OMISSIS

A partire dall'ultimo trimestre del 2021 lo scenario energetico è sensibilmente cambiato e il prezzo dell'energia ha visto un importante incremento.
Questa situazione rende necessario anche da parte nostra un adeguamento delle attuali offerte. Per non applicarti un prezzo bloccato che potrebbe non essere per te vantaggioso modifichiamo la tua offerta da prezzo fisso a prezzo indicizzato (PUN) che segue l'andamento del mercato. Questo a partire dal giorno 01/01/2023 per i successivi 12 mesi.

Le nuove condizioni economiche che ti saranno applicate sono riportate di seguito e le troverai indicate in bolletta con il nome Acea Prezzo Chiaro.

Tabella I (valori al netto di imposta)

Componenti		Unità di misura	Valore
Componente energia (incluse perdite)	F0	€/KWh	PUN Medio incluse perdite*
	F1	€/KWh	PUN Medio incluse perdite*
	F2	€/KWh	PUN Medio incluse perdite*
	F3	€/KWh	PUN Medio incluse perdite*
Commercializzazione fissa		€/anno	156,00
Sbilanciamento (incluse perdite)		€/KWh	0,000000

Proposta di modifica unilaterale di contratto

acea energia
PIÙ LUCE, PIÙ GAS, PIÙ TE.

Spread (incluse perdite)	F0	€/KWh	0,033060
	F1	€/KWh	0,033060
	F2	€/KWh	0,033060
	F3	€/KWh	0,033060

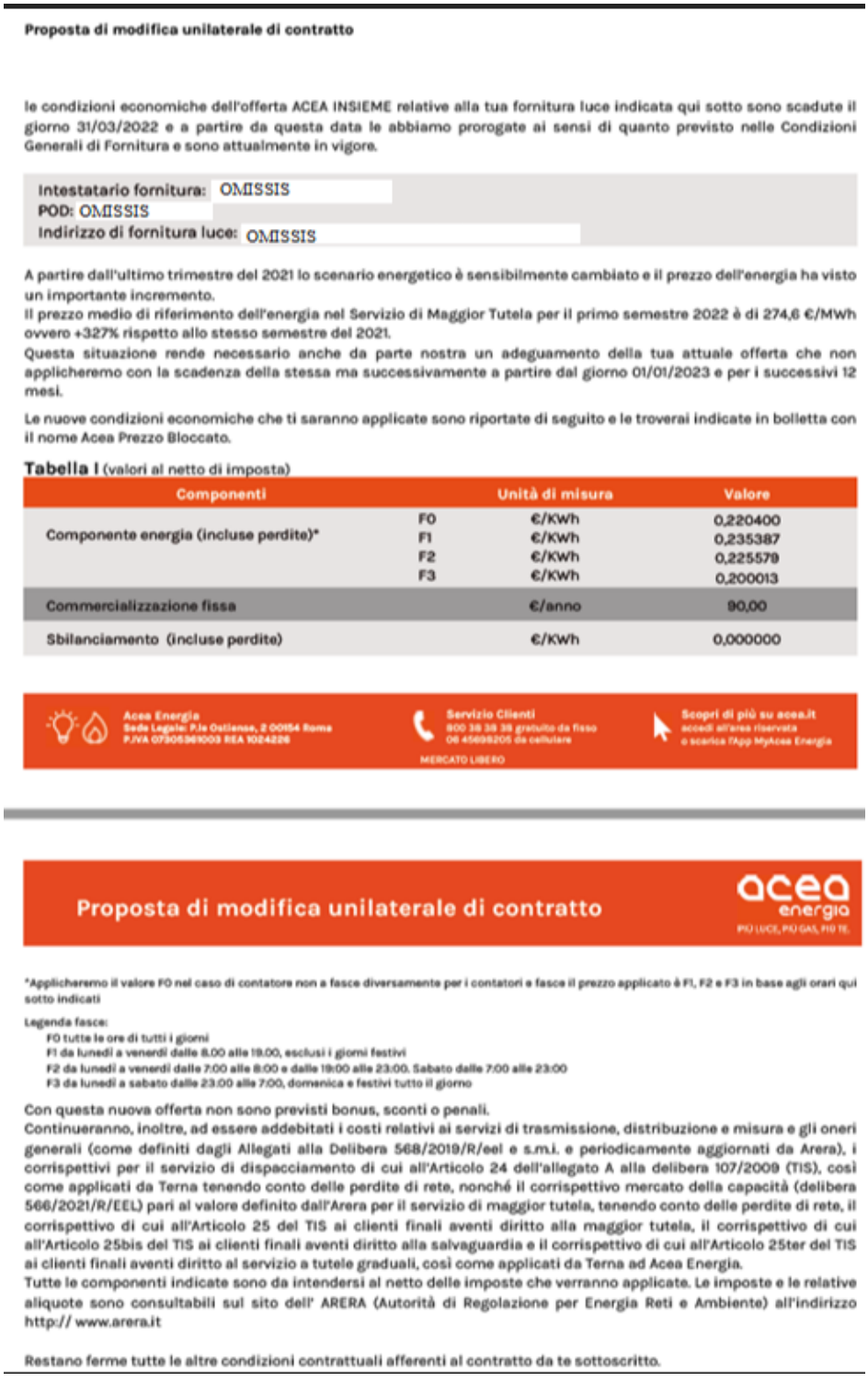
* La componente energia è pari a PUN*(1+Â) dove: Â è il fattore di correzione per tener conto delle perdite di rete (attualmente pari a 0,102).
PUN: indice che ogni mese coincide con la media aritmetica del Prezzo Unico Nazionale(€/kWh) (differenziato nelle fasce orarie F1, F2 e F3 oppure monorario) così come determinato dal Gestore dei Mercati Energetici e consultabile sia sul sito acea.it che su www.mercatoelettrico.org
Applicheremo il valore F0 nel caso di contatore non a fasce diversamente per i contatori e fasce il prezzo applicato è F1, F2 e F3 in base agli orari qui sotto indicati

Legenda fasce:
F0 tutte le ore di tutti i giorni
F1 da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 19.00, esclusi i giorni festivi
F2 da lunedì a venerdì dalle 7:00 alle 8:00 e dalle 19:00 alle 23:00. Sabato dalle 7:00 alle 23:00
F3 da lunedì a sabato dalle 23:00 alle 7:00, domenica e festivi tutto il giorno

Con questa nuova offerta non sono previsti bonus, sconti o penali.
Continueranno, inoltre, ad essere addebitati i costi relativi ai servizi di trasmissione, distribuzione e misura e gli oneri generali (come definiti dagli Allegati alla Delibera 568/2019/R/eel e s.m.i. e periodicamente aggiornati da Arera), i corrispettivi per il servizio di dispacciamento di cui all'Articolo 24 dell'allegato A alla delibera 107/2009 (TIS), così come applicati da Terna tenendo conto delle perdite di rete, nonché il corrispettivo mercato della capacità (delibera 566/2021/R/EEL) pari al valore definito dall'Arera per il servizio di maggior tutela, tenendo conto delle perdite di rete, il corrispettivo di cui all'Articolo 25 del TIS ai clienti finali aventi diritto alla maggior tutela, il corrispettivo di cui all'Articolo 25bis del TIS ai clienti finali aventi diritto alla salvaguardia e il corrispettivo di cui all'Articolo 25ter del TIS ai clienti finali aventi diritto al servizio a tutele graduali, così come applicati da Terna ad Acea Energia.
Tutte le componenti indicate sono da intendersi al netto delle imposte che verranno applicate. Le imposte e le relative aliquote sono consultabili sul sito dell' ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) all'indirizzo http:// www.arera.it

Restano ferme tutte le altre condizioni contrattuali afferenti al contratto da te sottoscritto.

Fig. 2



Proposta di modifica unilaterale di contratto

le condizioni economiche dell'offerta ACEA INSIEME relative alla tua fornitura luce indicata qui sotto sono scadute il giorno 31/03/2022 e a partire da questa data le abbiamo prorogate ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali di Fornitura e sono attualmente in vigore.

Intestatario fornitura: OMISSIS
POD: OMISSIS
Indirizzo di fornitura luce: OMISSIS

A partire dall'ultimo trimestre del 2021 lo scenario energetico è sensibilmente cambiato e il prezzo dell'energia ha visto un importante incremento.
Il prezzo medio di riferimento dell'energia nel Servizio di Maggior Tutela per il primo semestre 2022 è di 274,6 €/MWh ovvero +327% rispetto allo stesso semestre del 2021.
Questa situazione rende necessario anche da parte nostra un adeguamento della tua attuale offerta che non applicheremo con la scadenza della stessa ma successivamente a partire dal giorno 01/01/2023 e per i successivi 12 mesi.

Le nuove condizioni economiche che ti saranno applicate sono riportate di seguito e le troverai indicate in bolletta con il nome Acea Prezzo Bloccato.

Tabella I (valori al netto di imposta)

Componenti		Unità di misura	Valore
Componente energia (incluse perdite)*	F0	€/KWh	0,220400
	F1	€/KWh	0,235387
	F2	€/KWh	0,225579
	F3	€/KWh	0,200013
Commercializzazione fissa		€/anno	90,00
Sbilanciamento (incluse perdite)		€/KWh	0,000000

Acea Energia
Sede Legale: P.le Ostiense, 2 00154 Roma
P.IVA 07305361003 REA 1024226

Servizio Clienti
800 38 38 38 gratuito da fisso
06 45695205 da cellulare

Scopri di più su acea.it
accedi all'area riservata
o scarica l'App MyAcea Energia

MERCATO LIBERO

Proposta di modifica unilaterale di contratto

acea energia
PIÙ LUCE, PIÙ GAS, PIÙ TE.

*Applicheremo il valore F0 nel caso di contatore non a fasce diversamente per i contatori a fasce il prezzo applicato è F1, F2 e F3 in base agli orari qui sotto indicati

Legenda fasce:
F0 tutte le ore di tutti i giorni
F1 da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 19.00, esclusi i giorni festivi
F2 da lunedì a venerdì dalle 7:00 alle 8:00 e dalle 19:00 alle 23:00. Sabato dalle 7:00 alle 23:00
F3 da lunedì a sabato dalle 23:00 alle 7:00, domenica e festivi tutto il giorno

Con questa nuova offerta non sono previsti bonus, sconti o penali.
Continueranno, inoltre, ad essere addebitati i costi relativi ai servizi di trasmissione, distribuzione e misura e gli oneri generali (come definiti dagli Allegati alla Delibera 568/2019/R/eel e s.m.i. e periodicamente aggiornati da Arera), i corrispettivi per il servizio di dispacciamento di cui all'Articolo 24 dell'allegato A alla delibera 107/2009 (TIS), così come applicati da Terna tenendo conto delle perdite di rete, nonché il corrispettivo mercato della capacità (delibera 566/2021/R/EEL) pari al valore definito dall'Arera per il servizio di maggior tutela, tenendo conto delle perdite di rete, il corrispettivo di cui all'Articolo 25 del TIS ai clienti finali aventi diritto alla maggior tutela, il corrispettivo di cui all'Articolo 25bis del TIS ai clienti finali aventi diritto alla salvaguardia e il corrispettivo di cui all'Articolo 25ter del TIS ai clienti finali aventi diritto al servizio a tutele graduali, così come applicati da Terna ad Acea Energia.
Tutte le componenti indicate sono da intendersi al netto delle imposte che verranno applicate. Le imposte e le relative aliquote sono consultabili sul sito dell' ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) all'indirizzo http:// www.arera.it

Restano ferme tutte le altre condizioni contrattuali afferenti al contratto da te sottoscritto.

7. In data 10 agosto 2022 è entrato in vigore l'articolo 3 del Decreto Legge 9 agosto 2022 n. 115 (c.d. Aiuti *bis*), convertito in Legge n. 142 del 21 settembre 2022, ai sensi del quale: "1. *Fino al 30 aprile 2023 è sospesa l'efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all'impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo ancorché sia contrattualmente riconosciuto il diritto di recesso alla controparte.* 2. *Fino alla medesima data di cui al comma 1 sono inefficaci i preavvisi comunicati per le suddette finalità prima della data di entrata in vigore del presente decreto, salvo che le modifiche contrattuali si siano già perfezionate*".
8. A seguito dell'entrata in vigore della predetta norma, vari consumatori, invocando la sospensione dell'efficacia delle modifiche unilaterali del prezzo precedentemente comunicate ma non ancora perfezionatesi, hanno presentato apposito reclamo ad Acea, la quale ha rigettato le istanze adducendo quale motivazione -di carattere *standard*- l'asserito perfezionamento della modifica alla data della notifica della relativa comunicazione al consumatore, con una risposta del seguente tenore: "*Gentile Cliente,*

in merito alla Sua richiesta, e dalle verifiche effettuate dalla Scrivente Società, Le comunichiamo che in data XXX, è stato destinatario della lettera di modifica unilaterale delle condizioni generali di contratto relative alla fornitura di gas naturale/energia elettrica.
La sopra citata lettera di modifica unilaterale, che troverà anche in allegato alla presente, Le è stata inviata prima della pubblicazione del Decreto Aiuti Bis in Gazzetta ufficiale avventa in data 10 agosto 2022 e quindi è stata perfezionata entro i termini previsti dalla legge. (enfasi aggiunta).
Per questo motivo Le confermiamo che procederemo con l'applicazione della nuova offerta XXX, avente le condizioni economiche riportate in tabella sottostante, nelle tempistiche indicate nella lettera a Lei pervenuta."[6]. (*Cfr.* Fig. 3).

Fig. 3

Gentile Cliente,
in merito alla Sua richiesta, e dalle verifiche effettuate dalla Scrivente Società, Le comunichiamo che in data 19/07/2022, è stato destinatario della lettera di modifica unilaterale delle condizioni generali di contratto relative alla fornitura di gas naturale/energia elettrica.

La sopra citata lettera di modifica unilaterale, che troverà anche in allegato alla presente, Le è stata inviata prima della pubblicazione del Decreto Aiuti Bis in Gazzetta ufficiale avvenuta in data 10 agosto 2022 e quindi è stata perfezionata entro i termini previsti dalla legge.
Per questo motivo Le confermiamo che procederemo con l'applicazione della nuova offerta ACEA FASTCLICK, avente le condizioni economiche riportate in tabella sottostante, nelle tempistiche indicate nella lettera a Lei pervenuta

9. Particolarmente significativa, a tal proposito, è la replica fornita da Acea, in data 27 settembre 2022, al reclamo inviato da un legale per conto del proprio cliente, in data 22 settembre 2022[7], nella quale il Professionista, dopo aver fornito un riscontro (in data 1° settembre a una comunicazione di inefficacia della modifica unilaterale inviata dall'avvocato in data 24 agosto) basato sul modello appena riportato, ha argomentato ulteriormente la propria posizione in merito al preteso perfezionamento della predetta modifica alla data "*di ricezione o presunta ricezione della comunicazione da parte del cliente*", data la natura di quest'ultima di dichiarazione unilaterale recettizia:
"*Gentile Avvocato, replichiamo alla Sua comunicazione per chiarirle quanto segue.*
Come a Lei noto, l'articolo 3, comma 2 del DL Aiuti bis convertito con modificazioni dalla legge 21 settembre 2022, n. 142, stabilisce che sono inefficaci i preavvisi comunicati per le finalità di modifica unilaterale delle condizioni generali di contratto in relazione alla definizione del prezzo prima della data di entrata in vigore del medesimo decreto, salvo che le modifiche contrattuali si siano già perfezionate.
Trattandosi di una dichiarazione unilaterale recettizia, il perfezionamento della modifica contrattuale avviene alla data di ricezione o presunta ricezione della comunicazione da parte del cliente. (enfasi aggiunta). *Il Codice di Condotta Commerciale, che non è in contrasto con l'articolo 3, comma 2 sopra citato, stabilisce una presunzione relativa di conoscenza per cui, fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del venditore.*
Nel suo caso, la modifica comunicata in data 19 luglio u.s., è stata a lei recapitata in data 25 luglio u.s., pertanto le modifiche contrattuali si sono perfezionate in pari data e ben prima del 10 agosto u.s. Viceversa la data di decorrenza, ossia la data di efficacia delle nuove condizioni che le abbiamo indicato (nel suo caso, 01/01/2023) non riguarda e non è da confondersi con il perfezionamento delle modifiche contrattuali, già avvenuto, ma rappresenta esclusivamente il termine iniziale di applicazione delle nuove condizioni".
Peraltro, nel caso di specie, la modifica unilaterale comporta il passaggio dall'offerta "Fastclick" a prezzo fisso, sottoscritta a dicembre 2021, con validità 12 mesi e con proroga automatica, a una nuova offerta, denominata "Acea Prezzo Chiaro", a prezzo variabile. In calce al contratto sottoscritto dal segnalante, inoltre, è presente la seguente precisazione:
"*Luce 100% Green. L'offerta prevede che l'energia elettrica fornita è attestata da "Garanzia d'Origine" ossia dalla certificazione elettronica che attesta l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate per la produzione di energia elettrica. Acea Energia si impegna al rispetto della disciplina stabilita dalla delibera ARERA ARG/elt/104/11 e s.m.i.*".
10. Un altro consumatore ha lamentato il passaggio, a seguito di una "Proposta di modifica unilaterale del contratto" pervenuta in data 25 marzo 2022, a partire dai consumi relativi al mese di settembre, dall'offerta luce "Acea Unica" all'offerta "Acea Prezzo Bloccato", con conseguente aumento del prezzo del Kwh in fattura rilevato dallo stesso da 0,089 € a tariffe oscillanti tra 0,164 e 0,189 €[8].

---

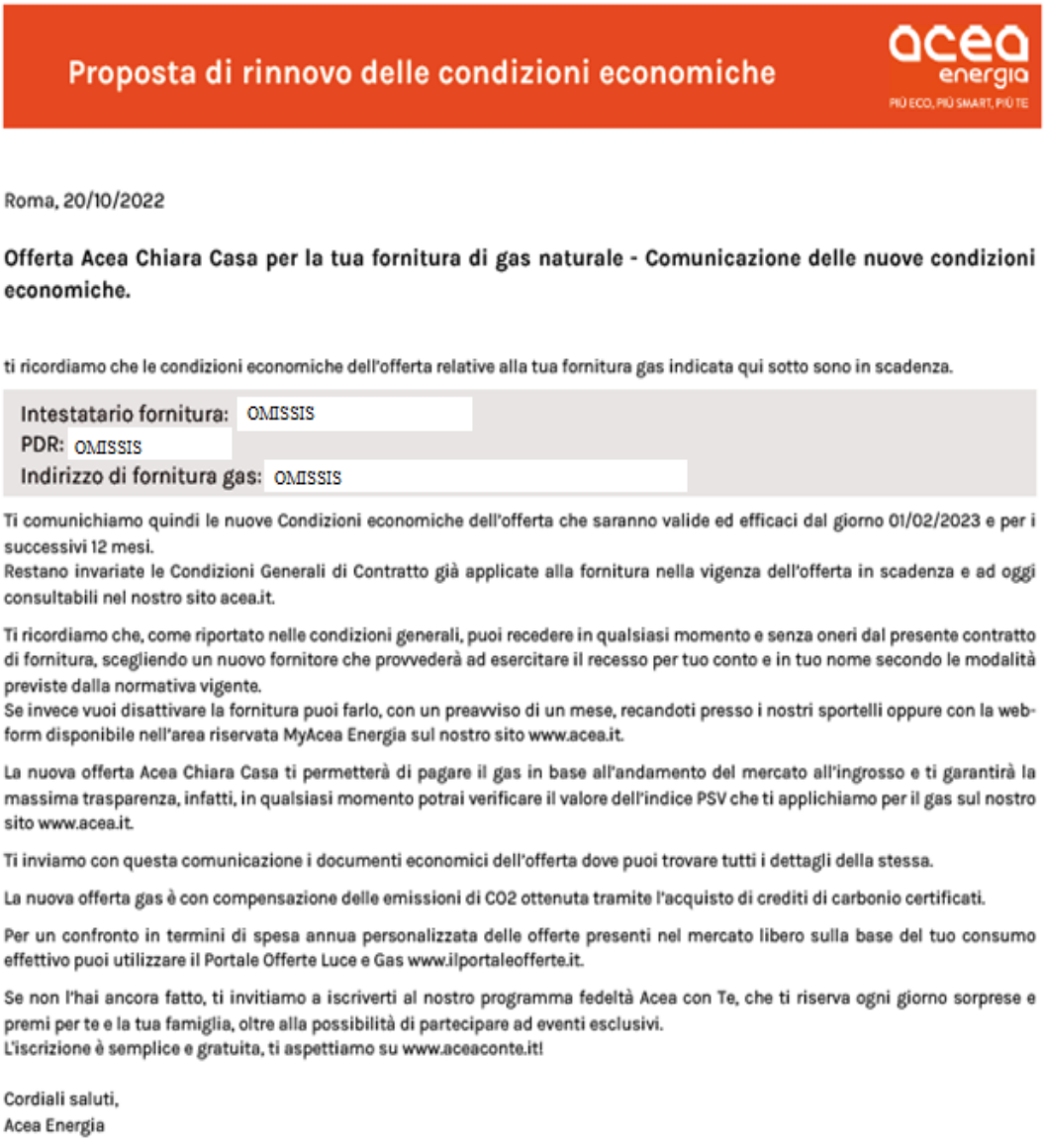
[6] *[Cfr., a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, segnalazioni del 23.09.2022, prot. n. 71945 e successive integrazioni; del 12.10.2022, prot. n. 77037 e successive integrazioni; del 17.10.2022, prot. n. 77943 e successive integrazioni.]*

[7] *[Cfr. segnalazione del 23.09.2022, prot. n. 71945 e successive integrazioni.]*

[8] *[Cfr. segnalazione del 5.12.2022, prot. n. 95723.]*

11. Successivamente al 14 settembre 2022, Acea ha inviato ad altri clienti [*omissis*] comunicazioni con le quali, diversamente dalle precedenti missive, indicava le nuove condizioni economiche applicabili a seguito della scadenza -imprecisata- dell'offerta vigente nonché la data di decorrenza delle stesse.
Le missive, che riportavano in epigrafe "*PROPOSTA DI RINNOVO DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE. Offerta XXX per la tua fornitura di gas naturale - Comunicazione delle nuove condizioni economiche",* avevano il seguente, generico, contenuto: "*ti ricordiamo che le condizioni economiche dell'offerta relative alla tua fornitura gas indicata qui sotto sono in scadenza.*
Ti comunichiamo quindi le nuove Condizioni economiche dell'offerta che saranno valide ed efficaci dal giorno XXX e per i successivi XXX mesi.
Restano invariate le Condizioni Generali di Contratto già applicate alla fornitura nella vigenza dell'offerta in scadenza e ad oggi consultabili nel nostro sito XXX.
Ti ricordiamo che, come riportato nelle condizioni generali, puoi recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal presente contratto di fornitura, scegliendo un nuovo fornitore che provvederà ad esercitare il recesso per tuo conto e in tuo nome secondo le modalità previste dalla normativa vigente.
Se invece vuoi disattivare la fornitura puoi farlo, con un preavviso di un mese, recandoti presso i nostri sportelli oppure con la webform disponibile nell'area riservata XXX sul nostro sito XXX".
12. ACEA, quindi, nella medesima comunicazione e analogamente alle lettere inviate prima della fine di luglio 2022, ha indicato la facoltà del cliente di recedere senza oneri dal contratto in essere o scegliendo un nuovo fornitore o disattivando la fornitura (Fig. 4).

Fig. 4



Proposta di rinnovo delle condizioni economiche

acea energia
PIÙ ECO, PIÙ SMART, PIÙ TE

Roma, 20/10/2022

Offerta Acea Chiara Casa per la tua fornitura di gas naturale - Comunicazione delle nuove condizioni economiche.

ti ricordiamo che le condizioni economiche dell'offerta relative alla tua fornitura gas indicata qui sotto sono in scadenza.

Intestatario fornitura: OMISSIS
PDR: OMISSIS
Indirizzo di fornitura gas: OMISSIS

Ti comunichiamo quindi le nuove Condizioni economiche dell'offerta che saranno valide ed efficaci dal giorno 01/02/2023 e per i successivi 12 mesi.
Restano invariate le Condizioni Generali di Contratto già applicate alla fornitura nella vigenza dell'offerta in scadenza e ad oggi consultabili nel nostro sito acea.it.

Ti ricordiamo che, come riportato nelle condizioni generali, puoi recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal presente contratto di fornitura, scegliendo un nuovo fornitore che provvederà ad esercitare il recesso per tuo conto e in tuo nome secondo le modalità previste dalla normativa vigente.
Se invece vuoi disattivare la fornitura puoi farlo, con un preavviso di un mese, recandoti presso i nostri sportelli oppure con la web-form disponibile nell'area riservata MyAcea Energia sul nostro sito www.acea.it.

La nuova offerta Acea Chiara Casa ti permetterà di pagare il gas in base all'andamento del mercato all'ingrosso e ti garantirà la massima trasparenza, infatti, in qualsiasi momento potrai verificare il valore dell'indice PSV che ti applichiamo per il gas sul nostro sito www.acea.it.

Ti inviamo con questa comunicazione i documenti economici dell'offerta dove puoi trovare tutti i dettagli della stessa.

La nuova offerta gas è con compensazione delle emissioni di CO2 ottenuta tramite l'acquisto di crediti di carbonio certificati.

Per un confronto in termini di spesa annua personalizzata delle offerte presenti nel mercato libero sulla base del tuo consumo effettivo puoi utilizzare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it.

Se non l'hai ancora fatto, ti invitiamo a iscriverti al nostro programma fedeltà Acea con Te, che ti riserva ogni giorno sorprese e premi per te e la tua famiglia, oltre alla possibilità di partecipare ad eventi esclusivi.
L'iscrizione è semplice e gratuita, ti aspettiamo su www.aceaconte.it!

Cordiali saluti,
Acea Energia

13. Dunque, a partire da metà settembre 2022, ovvero dopo l'entrata in vigore del decreto che ha sospeso l'efficacia delle modifiche unilaterali, Acea ha mutato -solo formalmente- l'oggetto delle missive (da "*Proposta di modifica unilaterale*" a "*Proposta di rinnovo delle condizioni economiche*") continuando, nella sostanza, a comunicare le modifiche del prezzo della fornitura, riconoscendo alla controparte lo speculare diritto di recesso dal contratto, senza oneri.

14. A conferma del cambiamento, meramente formale, del contenuto delle comunicazioni inviate dal Professionista alla propria clientela, rileva, tra le altre, la denuncia di una consumatrice che ha segnalato di aver ricevuto due missive, relative a due utenze gas a lei intestate e localizzate presso il medesimo indirizzo, con le quali la stessa Acea comunicava le nuove condizioni economiche dei contratti di fornitura. Tuttavia, nella prima lettera, del 10 agosto 2022, la Società comunicava la "*Proposta di modifica unilaterale*" delle condizioni economiche applicabili ad una delle due offerte, asseritamente in scadenza in data 30 novembre 2022, mentre la seconda lettera, del 16 settembre 2022, recava una "*Proposta di rinnovo delle condizioni economiche*", contenente la "Comunicazione delle nuove condizioni economiche", destinate a sostituire, a decorrere dal 1° dicembre 2022, quelle indicate come "in scadenza" imprecisata[9].

15. A seguito della richiesta di informazioni dell'Autorità del 18 ottobre 2022, Acea ha sostenuto "*Con espresso riferimento alle comunicazioni di modifica unilaterale inviate dopo la data del 25 luglio e sino all'11 agosto*" di essersi "*spontaneamente determinata a non applicare le modifiche indicate nelle suddette comunicazioni intendendone sospesa l'efficacia in ossequio a quanto previsto dall'articolo 3 del Decreto Legge 115/2022 (c.d. Decreto Aiuti bis), convertito in Legge 21 settembre 2022, n.142*". Quindi, la Società ha affermato che, a far data dall'entrata in vigore dell'articolo 3 del DL 115/2022, "*nelle comunicazioni di modifica unilaterale, ha ricordato, conformemente a quanto previsto dalla richiamata disciplina regolatoria, a tutti i clienti destinatari delle modifiche unilaterali la facoltà di esercitare in qualsiasi momento il recesso dal contratto di fornitura, secondo i termini previsti dalle condizioni generali di contratto*".

16. Anche con riferimento alle comunicazioni relative alle "*Proposte di rinnovo*", inviate a decorrere da metà settembre 2022, Acea ha ricevuto reclami e comunicazioni di inefficacia, alle quali ha risposto con un nuovo *format* di rigetto basato sull'inapplicabilità dell'articolo 3 del DL 115/2022 ai rinnovi a scadenza, del seguente tenore:

"*Gentile cliente,*

La lettera di rinnovo delle condizioni economiche risulta invece valida ed efficace poiché non rientrante dell'ambito di applicazione del DL Aiuti Bis trattandosi appunto di un rinnovo a scadenza dell'attuale offerta e non di una modifica unilaterale di un'offerta nel corso della sua vigenza."[10].

17. In proposito, assume particolare rilievo la situazione di un segnalante[11] che, avendo ricevuto in data 17 giugno 2022 una "*Proposta di modifica unilaterale di contratto*" in relazione alla fornitura di energia elettrica e in data 17 ottobre 2022 una "*Proposta di rinnovo delle condizioni economiche*" della fornitura di gas naturale, ha ricevuto, in risposta ai due reclami inviati, due rigetti modellati ciascuno sul *format* relativo alla tipologia di proposta ricevuta (e, quindi, rispettivamente giustificati con l'avvenuto perfezionamento della modifica e con l'inapplicabilità della disposizione del DL 115/2022 ai rinnovi a scadenza).

III. VALUTAZIONI

18. Quanto al *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere *prima facie* sussistenti le condotte contestate al professionista, poste in essere in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in ragione dei profili di ingannevolezza e di aggressività che appaiono connotare la condotta del Professionista, consistente nel comunicare alla propria clientela, a far data dal maggio 2022, la "*Proposta di modifica unilaterale*" delle condizioni economiche applicabili al contratto di fornitura e, a partire da metà settembre 2022, la "*Proposta di rinnovo delle condizioni economiche*", *a seguito di scadenza* dell'offerta.

19. Le lettere di preavviso indirizzate agli utenti fino a fine luglio 2022 qualificano espressamente le nuove condizioni economiche di fornitura come frutto di modifiche unilaterali, che si sarebbero perfezionate nel momento stesso della conoscenza da parte del consumatore, secondo quanto emerso dai riscontri ai reclami forniti da Acea.

A tale riguardo si rileva, in primo luogo, che la norma di cui al citato articolo 3, di carattere eccezionale e derogatorio in ragione della situazione eccezionale in essere, prevede espressamente l'inefficacia di tutti gli avvisi e delle modifiche delle condizioni economiche già comunicati dalle imprese, salvo che ne sia prevista la decorrenza in data antecedente al 10 agosto 2022, momento dell'entrata in vigore del citato Decreto Legge.

Il "*perfezionamento*" delle modifiche unilaterali del prezzo di fornitura non può invece essere ricondotto, come sostenuto dal Professionista, al mero invio/ricezione della comunicazione di preavviso, quindi a valere per tutte le comunicazioni che sono state inviate prima della entrata in vigore della disposizione normativa, sia per espresso

---

[9] *[Cfr. segnalazione del 20.10.2022. prot. n. 79684. Analoga situazione è riferita nella segnalazione del 17.11.2022. prot. n. 90833, con riferimento alle forniture di energia elettrica e gas.]*

[10] *[Cfr. ad es. segnalazione del 30.11.2022. prot. n. 94515, alla quale è allegata una risposta, conforme allo standard indicato, fornita da Acea in data 29 novembre 2022.]*

[11] *[Cfr. segnalazione dell'8.11.2022. prot. n. 86139.]*

contrasto con il citato disposto normativo sia in ragione della natura pattizia e non unilaterale del contratto di fornitura di energia e gas e di ogni clausola che lo compone, la cui valenza deve infatti essere ricondotta non solo all'invio di una proposta di modifica ma anche alla sua espressa o tacita accettazione da parte del consumatore, secondo i termini minimi previsti dalla regolazione, proprio al fine di non compromettere la sua libertà di scelta e di fornitura di un servizio essenziale come l'energia e il gas.

20. La precisazione secondo la quale la Società, in risposta alla richiesta di informazioni dell'Autorità, si sarebbe *spontaneamente determinata a non applicare le modifiche indicate nelle suddette comunicazioni intendendone sospesa l'efficacia* - peraltro limitatamente a quelle inviate tra il 25 luglio e l'11 agosto 2022[12] - non risulta comprovata da alcuna comunicazione di sospensione o revoca inviata agli stessi destinatari delle proposte di modifica unilaterale delle condizioni economiche. Per contro, stante quanto denunciato dai consumatori, risulta che, almeno fino alla metà di ottobre 2022, la Società continuasse a rigettare i reclami sulla base dell'asserito perfezionamento delle comunicazioni medesime. Si evidenzia, inoltre, che, almeno in un caso, le nuove condizioni economiche sarebbero state applicate ai consumi fatturati nel mese di ottobre 2022.

21. Con riguardo alle comunicazioni inviate a partire dalla metà di settembre 2022, relative al rinnovo delle condizioni economiche a seguito della asserita scadenza dell'offerta, si rileva come la Società ometta di indicare proprio la data di tale scadenza, inizialmente prevista o rinnovata nel corso del rapporto contrattuale. Infatti, Acea si limita a rappresentare che le modifiche delle condizioni economiche sarebbero giustificate dalla scadenza -imprecisata- dell'offerta.

22. Sostanzialmente, dunque, le modifiche delle condizioni economiche preannunciate sia prima sia dopo l'agosto 2022, appaiono configurare l'esercizio dello *ius variandi*, idoneo ad incidere su un elemento essenziale del rapporto di fornitura, in quanto la presunta scadenza delle offerte appare artificiosamente prospettata da Acea alla propria clientela, al solo scopo di aggirare l'inibizione relativa alle modifiche unilaterali del prezzo dell'energia elettrica e del gas introdotta dal legislatore con l'articolo 3 del D.L. 115/2022.

23. La condotta del Professionista sopra descritta, volta ad applicare le modifiche unilaterali delle condizioni economiche nel periodo considerato, oltre a contravvenire alla citata norma di rango primario, appare, dunque, idonea a configurare una possibile violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto caratterizzata da profili di ingannevolezza e omissività e non rispondente ai canoni di diligenza richiesti a un primario operatore del settore come Acea.

24. La condotta risulta altresì caratterizzata da particolare gravità in quanto, oltre che palesemente mirata a eludere e vanificare un intervento normativo specificamente concepito per tutelare i consumatori dal rischio di considerevoli esborsi economici a seguito del verificarsi di circostanze eccezionali, è connotata da spiccati profili di aggressività, essendo idonea ad opporre ostacoli onerosi e sproporzionati all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, alla luce della normativa e della regolazione vigente.

25. Infatti, a fronte della disposizione di cui all'articolo 3 del Decreto Legge citato, che sospende fino al 30 aprile 2023 ogni eventuale modifica contrattuale volta a definire il prezzo di fornitura di energia elettrica e gas, la Società appare aggirare tale divieto, sottraendo ai consumatori la protezione temporanea dalle oscillazioni di mercato offerta dalla norma attraverso dapprima attraverso la mancata sospensione delle modifiche unilaterali già comunicate prima del 10 agosto 2022, poi mutando la denominazione delle comunicazioni che fino alla sopra indicata data Acea pacificamente presentava come modifica unilaterale del contratto di fornitura.

26. Si osserva, al riguardo, che il divieto di modifiche unilaterali delle condizioni economiche, di cui al citato articolo 3, "*si riferisce chiaramente ad ogni clausola contrattuale che permette la variazione del prezzo da parte del professionista nel corso del rapporto, in qualsiasi modo essa venga denominata o presentata nelle condizioni generali del contratto di fornitura*".

Per contro, inviando la comunicazione relativa al rinnovo delle condizioni economiche a seguito della presunta scadenza dei contratti in essere, in sostituzione/aggiornamento delle precedenti comunicazioni di modifica unilaterale delle condizioni di fornitura, il Professionista determina il nuovo prezzo di fornitura, peraltro anche modificando la tipologia di offerta da prezzo fisso a variabile. Ciò appare configurare, a tutti gli effetti, una condotta ascrivibile ad una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, che si pone in contrasto con il divieto di cui al menzionato articolo 3.

27. Attraverso la condotta descritta, i consumatori sono stati -o saranno- posti nella condizione di dover accettare le nuove condizioni economiche di carattere peggiorativo senza poter beneficiare della protezione della norma speciale ovvero sono stati -o saranno- costretti a scegliere, in alternativa, una nuova offerta, generalmente gravosa economicamente e probabilmente ancor più svantaggiosa di quella precedentemente in essere, in ragione del contesto di mercato assolutamente eccezionale, in cui lo stesso legislatore ha ritenuto di intervenire con una disciplina di carattere derogatorio alla libertà contrattuale, seppure in via transitoria.

Peraltro assume specifica rilevanza anche la durata di talune offerte commerciali, pari a 36 mesi, volte quindi ad applicare i prezzi elevati di questa eccezionale situazione per un periodo significativamente e spropositatamente lungo.

28. In questo contesto, la condotta in esame appare presentare profili di aggressività, in possibile violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in ragione dell'indebito condizionamento esercitato dal Professionista sui

[12] *[Il cui numero non sembra essere stato quantificato nelle informazioni fornite dal Professionista.]*

consumatori, inducendoli ad accettare l'incremento del prezzo delle forniture e ostacolando l'esercizio dei diritti loro attribuiti dalla disposizione sopra richiamata, costituente disciplina primaria di carattere eccezionale.
29. Sotto il profilo del *periculum in mora*, si rileva l'indifferibilità dell'intervento poiché la condotta sopra descritta è in atto ed è caratterizzata da un elevato grado di offensività, in quanto deve ritenersi idonea ad indurre in errore, nelle more del procedimento, tutti i destinatari delle comunicazioni sopra descritte in merito alla pretesa inapplicabilità dell'articolo 3 del DL 115/2022, nonché a ostacolarne ingiustamente l'esercizio dei diritti previsti da tale noma fino alla scadenza del 30 aprile 2023, arrecando agli stessi considerevoli danni economici, a seguito dell'applicazione di condizioni economiche fortemente peggiorative (pari anche a 4 o 5 volte quelle previste dall'offerta corrente). A tal proposito, si evidenzia come Acea abbia quantificato in [*omissis*] i punti di prelievo ai quali le nuove condizioni trovavano applicazione a fine ottobre 2022 e come un elevato numero di *proposte di modifica unilaterale* o *di rinnovo* delle condizioni (pari ad oltre [*omissis*]) sia destinato a tradursi progressivamente, in tempi brevi, in un esorbitante aumento tariffario e in un immediato e notevole pregiudizio economico per numerosi consumatori.

CONSIDERATO, alla luce delle suesposte considerazioni, che sussistono le esigenze di estrema gravità, urgenza e indifferibilità del provvedimento cautelare dell'Autorità ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, consistenti:
i) nell'attualità delle condotte contestate;
ii) nel coinvolgimento di un elevato numero dei clienti del Professionista, in ragione dell'invio delle comunicazioni sopra descritte ad un amplissimo numero di consumatori;
iii) nello sfruttamento dell'asimmetria informativa e della disparità di forza contrattuale tra Professionista e consumatore.

RITENUTO, pertanto, che, dall'esame degli atti del procedimento, emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolari esigenze di indifferibilità al fine di impedire che la condotta commerciale sopra descritta, consistente nell'indebita preclusione dell'esercizio dei diritti previsti dall'articolo 3 del D.L. 115/2022, con modalità ingannevoli e aggressive, continui ad essere posta in essere nelle more dello svolgimento del procedimento di merito;

RITENUTO, dunque, che sussistano i presupposti per l'adozione di misure cautelari provvisorie ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nei confronti del professionista;

DISPONE

a) che la società Acea Energia S.p.A. sospenda provvisoriamente l'applicazione delle nuove condizioni economiche indicate nelle comunicazioni di proposta di modifica unilaterale del contratto inviate prima del 10 agosto o nelle comunicazioni di proposta di rinnovo delle condizioni economiche inviate dopo il 10 agosto, confermando fino al 30 aprile 2023 le condizioni di fornitura precedentemente applicate, comunicando individualmente ai consumatori interessati dalle predette comunicazioni, e con la medesima forma, l'applicazione delle precedenti condizioni di fornitura, ovvero, nel caso in cui i termini di perfezionamento delle nuove comunicazioni non siano ancora scaduti, l'inefficacia delle modifiche proposte;

b) comunichi individualmente e con la medesima forma ai consumatori che hanno esercitato il diritto di recesso a seguito della comunicazione di proposta di modifica unilaterale inviata prima del 10 agosto o di rinnovo delle condizioni economiche inviata successivamente a tale data, la possibilità di ritornare in fornitura alle precedenti condizioni economiche;

c) che la società Acea Energia S.p.A. comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 5 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le iniziative assunte in ottemperanza a quanto disposto sub a) e b);

d) che la parte interessata possa, entro 7 giorni dalla notifica del presente provvedimento, presentare memorie scritte e documenti, ai fini della conferma delle sopraindicate misure.

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

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR per il Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n 104), entro sessanta giorni

dalla data di comunicazione 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 comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli