

PS12351 – ESTENERGY - CONDIZIONI ECONOMICHE OFFERTA COMMERCIALE

Provvedimento n. 30479

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 31 gennaio 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" 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;

VISTA la comunicazione del 5 luglio 2022 con la quale è stato comunicato alla società EstEnergy S.p.A. l'avvio del procedimento istruttorio PS12351 per possibile violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo;

VISTO il proprio provvedimento del 7 luglio 2022 con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo presso la sede della società EstEnergy S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 2 novembre 2022, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta una proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società EstEnergy S.p.A. (di seguito anche "EstEnergy", la Società o il Professionista), appartenente al Gruppo Hera, che opera nella vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo. Il bilancio della Società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021, presenta ricavi pari a circa 380 milioni di euro.

2. Le associazioni dei consumatori Federconsumatori (sezioni territoriali di Udine e Pordenone), Adiconsum (sezioni di Padova - Rovigo e Friuli Venezia Giulia) e CO.DI.CI. Onlus, in qualità di segnalanti.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne la condotta posta in essere da EstEnergy avente ad oggetto le condizioni economiche di fornitura dei servizi gas e luce. In particolare, in data 28 settembre 2021, EstEnergy ha inviato alla propria clientela - via posta elettronica¹, attraverso l'area riservata del sito *web*², o in allegato alle bollette del bimestre ottobre-novembre 2021- una "*Comunicazione di servizio relativa alla sua fornitura*" (di seguito anche "*Comunicazione prezzo fisso*") nella quale si congratulava con il cliente per la scelta di un'offerta a prezzo fisso e lo invitava a diffidare delle offerte alternative avanzate da operatori concorrenti³. La *Comunicazione prezzo fisso* risultava caratterizzata da un contenuto rassicurante circa il fatto che l'offerta di EstEnergy non avrebbe risentito delle oscillazioni di mercato poiché basata su un prezzo fisso. Nel caso di molti utenti, invece, le condizioni economiche erano a prezzo variabile indicizzato o lo sarebbero diventate a breve.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

4. Sulla base delle denunce pervenute⁴, in data 5 luglio 2022 è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS12351 per possibile violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

¹ [Cfr. tra le altre, la comunicazione allegata alla segnalazione del 13 aprile 2022, prot. n. 34154.]

² [Il testo della Comunicazione inserita nell'area riservata dei clienti recita: "Gentile cliente, buone notizie per lei! Ha fatto la scelta vincente: avendo lei sottoscritto una delle nostre offerte a prezzo fisso, la sua bolletta non risentirà dei recenti rincari dei prezzi di energia elettrica e gas", cfr. tra le altre, segnalazione del 29 aprile 2022, prot. n. 37546 (allegato 2).]

³ [Il testo della Comunicazione allegata alle bollette risulta identico a quello veicolato via posta elettronica, e in particolare recita "Gentile cliente, buone notizie per lei! Ha fatto la scelta vincente: avendo lei sottoscritto una delle nostre offerte a prezzo fisso, la sua bolletta non risentirà dei recenti rincari dei prezzi di energia elettrica e gas. La sua offerta, infatti, le garantisce già oggi prezzi inferiori a quelli di mercato e la protegge da aumenti futuri, perché il prezzo della materia prima (componente energia e corrispettivo di commercializzazione all'ingrosso del gas) rimarrà per lei invariato. A questi vantaggi, si sommano gli interventi di riduzione della bolletta previsti dal Governo. A sua tutela quindi, nel caso venisse contattato da soggetti che si fingono operatori del Gruppo Hera, ma che in realtà propongono offerte gas ed energia elettrica di altri fornitori, le consigliamo vivamente di diffidare [...]"; cfr. tra le altre, segnalazione del 14 aprile 2022, prot. n. 34565.]

⁴ [Cfr. segnalazioni pervenute dal 7 aprile al 30 giugno 2022 da parte di Federconsumatori Udine e Pordenone e Adiconsum Udine.]

Contestualmente l'Autorità ha disposto un accertamento ispettivo presso la sede della società EstEnergy, svolto in data 7 luglio 2022 ed è stata formulata al Professionista, una richiesta di informazioni.

5. In data 4 agosto 2022 è pervenuta una prima memoria difensiva del Professionista, unitamente alle informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento⁵, successivamente integrate in data 2 settembre 2022.

6. In data 4 agosto 2022, EstEnergy ha formulato una proposta di impegni in versione definitiva⁶.

7. Il 24 settembre 2022 è giunta, da parte dell'associazione di consumatori CO.DI.CI., un'istanza di partecipazione al procedimento istruttorio⁷, l'accoglimento della quale è stato comunicato alle parti il 25 luglio successivo.

8. In data 7 settembre 2022, è stato comunicato alla Società il rigetto della proposta di impegni, deliberato dall'Autorità in data 6 settembre 2022⁸.

9. In data 22 luglio 2022, 19 ottobre 2022 e 7 novembre 2022 la società EstEnergy ha avuto accesso al fascicolo ed estratto la documentazione ivi contenuta.

10. In data 21 ottobre 2022, EstEnergy ha presentato una ulteriore memoria difensiva e un'istanza di proroga del termine di conclusione del procedimento⁹ che è stata accolta dall'Autorità con decisione del 3 novembre 2022¹⁰.

11. In data 4 novembre 2022, ai sensi dell'articolo 16, comma 1 del Regolamento, è stato comunicato a EstEnergy il termine di conclusione della fase istruttorie del presente procedimento¹¹.

12. La memoria conclusiva di EstEnergy è pervenuta in data 25 novembre 2022¹².

13. In data 28 novembre 2022 sono stati richiesti i pareri ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche AGCOM)¹³ e all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (di seguito anche ARERA)¹⁴. I pareri sono pervenuti entrambi in data 28 dicembre 2022¹⁵.

2) Le evidenze acquisite

14. Sulla base delle evidenze acquisite nel corso dell'istruttoria¹⁶ e della documentazione acquisita in sede ispettiva¹⁷ è emerso che il Professionista, in data 28 settembre 2021, ha inviato alla propria clientela - via posta elettronica¹⁸, con notifica nell'area riservata del sito *web*, o in allegato alle bollette cartacee relative al bimestre ottobre-novembre 2021 - una "Comunicazione di servizio relativa alla sua fornitura" (di seguito anche *Comunicazione prezzo fisso*). Nello specifico, in tale *Comunicazione* la Società si congratulava con il cliente per la scelta di un'offerta a prezzo fisso e lo invitava a diffidare delle offerte alternative avanzate da operatori concorrenti, sostenendo che l'offerta di EstEnergy non avrebbe risentito delle oscillazioni di mercato, poiché basata su un prezzo fisso.

15. Occorre premettere che la base clienti del mercato libero di EstEnergy risultava, nel secondo semestre del 2021, complessivamente pari a [300.000-400.000] * POD/PDR ed era ripartita nel modo seguente:

- a) [60.000-70.000] POD/PDR relativi a clienti con contratto a prezzo variabile;
- b) [60.000-70.000] POD/PDR relativi a clienti con contratto a prezzo fisso per un determinato periodo di tempo (non più attivo al momento dell'invio del messaggio) e successivamente a prezzo variabile;
- c) [150.000-200.000] POD/PDR relativi a clienti con contratto a prezzo fisso valido per un determinato periodo di tempo successivamente rinnovabile a prezzo variabile, con il prezzo fisso ancora attivo al momento dell'invio del messaggio.

⁵ [Memoria difensiva di EstEnergy (prot. 60672 del 4/8/2022); risposta alla richiesta di informazioni formulata in avvio (prot. 60751 del 4/8/2022).]

⁶ [Presentazione impegni (prot. 60674 del 4/8/2022).]

⁷ [Richiesta partecipazione al procedimento da parte dell'associazione Codici Centro per i Diritti del Cittadino (prot. 56437 del 19/7/2022).]

⁸ [Comunicazione della decisione di rigetto impegni (prot. 67723 del 7/9/2022).]

⁹ [Memoria e istanza di proroga (prot. 80576 del 21/10/2022).]

¹⁰ [Comunicazione della decisione di proroga del termine del procedimento (prot. 84882 del 3/11/2022).]

¹¹ [Comunicazione del termine chiusura della fase istruttorie (prot. 85327 del 4/11/2022).]

¹² [Memoria conclusiva di EstEnergy (prot. 93619 del 25/11/2022).]

¹³ [Richiesta di parere all'AGCOM (prot. 94046 del 28/11/2022).]

¹⁴ [Richiesta di parere all'ARERA (prot. 94048 del 28/11/2022).]

¹⁵ [Parere dell'ARERA (prot. 101627 del 28/12/2022); parere dell'AGCOM (prot. 101628 del 28/12/2022).]

¹⁶ [Cfr. segnalazioni citate (vedi supra).]

¹⁷ [Verbale di accertamento ispettivo presso EstEnergy del 7 luglio 2022.]

¹⁸ [Cfr. tra le altre, la comunicazione allegata alla segnalazione del 13 aprile 2022, prot. n. 34154.]

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

16. Secondo quanto emerso nel corso del procedimento, la predetta *Comunicazione* è stata inviata a clienti intestatari di [30.000-40.000] POD/PDR, per i quali l'offerta a prezzo fisso, sottoscritta in passato, non risultava più valida, essendo già trascorso il periodo di validità del prezzo bloccato.

17. Dalla documentazione rinvenuta in ispezione è emerso che già a partire dal 4 ottobre 2021, ovvero pochi giorni dopo l'invio della *Comunicazione prezzo fisso*, EstEnergy era consapevole del fatto che la suddetta *Comunicazione* fosse stata erroneamente inviata anche ai clienti che già fruivano dei servizi gas e luce a prezzo variabile, a seguito della scadenza dell'offerta a prezzo fisso. Ciò risulta, in particolare, dai messaggi scambiati tra i responsabili del servizio di *Customer Care* di EstEnergy, datati 4 ottobre 2021, che riferivano di errori riscontrati nella lista dei destinatari della stessa *Comunicazione* e del problema di dover giustificare l'errore commesso con la clientela interessata¹⁹. La consapevolezza della condotta emerge in altri documenti, quali un messaggio interno a EstEnergy del 27 ottobre 2021 nel quale si evidenzia che la *Comunicazione prezzo fisso* era stata inviata, tra gli altri, a un cliente la cui offerta "*Nuova Idea Hera Casa Luce 30 mesi*" era già "*scivolata*" a prezzo variabile²⁰.

18. A seguito dei numerosi reclami da parte dei clienti ai quali era pervenuta la *Comunicazione prezzo fisso*²¹, la Società, come evidenziato nei messaggi del 13 gennaio 2022 tra i responsabili delle varie unità di EstEnergy²², anziché rettificare il contenuto di tale *Comunicazione*, aveva predisposto una risposta *standard* dal contenuto generico nella quale attribuiva a un mero "refuso" l'erroneo invio della *Comunicazione* stessa. In particolare, il tenore dei riscontri forniti agli utenti era il seguente: "*Le sopracitate condizioni economiche erano valide per la durata di applicazione dell'offerta, salvo diversa comunicazione del fornitore in forma scritta, con le modalità e nei tempi indicati delle condizioni generali di contratto. In assenza di tale comunicazione, a partire dal mese successivo il termine della durata scelta, il prezzo del gas, a copertura del corrispettivo variabile relativo alla commercializzazione all'ingrosso, varierà mensilmente in base ai valori del costo del gas naturale sul mercato all'ingrosso "TTF" e, il prezzo della componente energia varierà mensilmente in base ai valori assunti dal "parametro PUN" (Prezzo Unico Nazionale dell'energia elettrica). Per quanto sopra confermiamo che la fattura nr. XXXXXX è stata correttamente emessa. Ci scusiamo infine per la comunicazione ricevuta a settembre dovuta ad un refuso, che ha fatto recapitare tale informativa sia per i contratti gas che per i contratti energia elettrica. [...]."*

19. Analogamente, con riferimento all'avviso pubblicato sulla pagina riservata del sito, il Professionista si è giustificato nei seguenti termini: "*Ci scusiamo infine per il pop-up presente su sito e app, dovuto a un refuso, che ha fatto recapitare tale informativa sia per i contratti gas che per i contratti energia elettrica*"²³.

20. In altri casi, poi, EstEnergy ha attribuito il medesimo errore a un disguido informatico, precisando: "*quanto poi alla comunicazione da lei ricevuta il giorno 28/09/2021 e riferita all'offerta a prezzo fisso, le rappresentiamo che la stessa è stata recapitata per errore a causa di un disguido informatico*"²⁴; oppure "*Ci scusiamo infine per la comunicazione ricevuta a Novembre dovuta a un errore informatico*"²⁵.

21. Infine, nelle comunicazioni di riscontro ai reclami, il Professionista ha informato i clienti circa la facoltà di avviare "*procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie*" attraverso il Servizio Conciliazione dell'ARERA, ovvero recedere dal contratto in essere in qualsiasi momento e senza oneri²⁶.

22. Secondo quanto emerso dalla documentazione ispettiva, inoltre, il servizio assistenza non forniva informazioni univoche agli utenti che contestavano il contenuto della *Comunicazione* inviata loro erroneamente. Ad esempio, nel caso di un cliente, che nel mese di febbraio 2022 chiedeva informazioni sulle condizioni applicate con riferimento al proprio contratto di fornitura, il servizio clienti, contattabile con il numero verde, rispondeva che il prezzo fisso era valido fino al marzo 2022 e, pertanto, nell'ultima bolletta ricevuta vi era un errore di fatturazione²⁷; allo stesso cliente veniva poi recapitata via posta la risposta scritta al reclamo in cui, viceversa, si affermava che l'offerta a prezzo fisso era scaduta rispettivamente nel luglio 2020 per il gas e nel marzo 2021 per l'energia elettrica e che, pertanto, la

¹⁹ [Cfr. in particolare, doc. 101 del fascicolo ispettivo, contenente i messaggi del 4 ottobre 2021 tra i dipendenti di EstEnergy che hanno pianificato l'invio della *Comunicazione Prezzo fisso*, con oggetto "*R_ Prezzo Fisso - Lettera in Bolletta*", in cui si legge "*Quindi i 550 del comunicato erano cannati....*" e poi "*Si*" e ancora "*Mi sa che dobbiamo dare una giustificazione...*" e, infine "*Ma quel numero non l'avevo dato io*".]

²⁰ [Cfr. in particolare, doc. 97 del fascicolo ispettivo, contenente i messaggi dal 27 al 29 ottobre 2021 tra i dipendenti di Hera ed EstEnergy, con oggetto "*Comunicazione 'prezzo fisso scelta vincente' ad un contratto già scivolato a variabile*".]

²¹ [Cfr. Allegato 2 della citata risposta di EstEnergy del 4 agosto 2022, da cui risultano le risposte del Professionista a [150-200] reclami, rispetto ai [30.000-40.000] POD/PDR invii errati.]

²² [Cfr. in particolare, doc. 90 del fascicolo ispettivo, contenente i messaggi del 13 gennaio 2022 tra i responsabili di EstEnergy, con oggetto "*Comunicazioni prezzo fisso*", che recita: "*In questi giorni stiamo raccogliendo gli effetti [reclami] della comunicazione in bolletta che voleva rassicurare i clienti a fisso ma che alla fine è stata inviata anche ai clienti con scivolo attivo e quindi a variabile*".]

²³ [Cfr. risposta del 15/02/2022, prot.n. 1-41429446288, in Allegato 2 della citata risposta di EstEnergy.]

²⁴ [Cfr. risposta del 25/05/2022, prot.n. 1-45722916336, in Allegato 2 della citata risposta di EstEnergy.]

²⁵ [Cfr. risposta del 03/03/2022, prot.n. 1-42244736876, in Allegato 2 della citata risposta di EstEnergy.]

²⁶ [Cfr. risposta del 24/05/2022, prot.n. 1-44898077995, in Allegato 2 della citata risposta di EstEnergy.]

²⁷ [Cfr. tra gli altri, doc. 22 del fascicolo ispettivo, contenente il reclamo del 28 febbraio 2022 di un cliente che aveva chiamato il numero verde del servizio assistenza nel febbraio 2022; nonché altri reclami di clienti che hanno avuto informazioni fuorvianti dal servizio clienti (doc. 5, doc. 6, doc. 7, doc. 40, doc. 41 e doc. 42).]

fatturazione era corretta; inoltre, con riferimento alla comunicazione del settembre 2021, si affermava che *“purtroppo la comunicazione che ha ricevuto a settembre è dipesa da un errore informatico che non siamo riusciti ad evitare e ad impedire l'invio”*²⁸.

Analogo è il caso di un cliente che, dopo essersi recato presso gli sportelli di EstEnergy nel febbraio 2022 ed aver ricevuto informazioni sul fatto che il prezzo relativo alla sua offerta era fisso e pari a 0,30 €/mc, lamentava di aver ricevuto una bolletta nella quale veniva addebitato un prezzo variabile del gas di 1,50 €/mc²⁹. A tale reclamo, il Professionista replicava scusandosi per l'accaduto, ritenuto di natura eccezionale.

23. Dalla documentazione ispettiva emerge, inoltre, che, a partire dal 20 aprile 2022, a fronte dei numerosi reclami degli utenti e di alcune associazioni di consumatori (Adiconsum e Federconsumatori) per il mancato invio di una comunicazione rettificativa a tutti i consumatori circa l'erroneità della *Comunicazione sul prezzo fisso*, EstEnergy si interrogava sul tipo di riscontro da fornire ai segnalanti³⁰. In particolare, i responsabili del servizio di *Customer Care* di EstEnergy si chiedevano se, oltre alle scuse per l'errato messaggio, non fosse il caso di accordare un ristoro al cliente oppure se il ristoro dovesse essere riconosciuto solo in caso di un'eventuale *escalation* delle contestazioni.

24. In data 6 maggio 2022 i responsabili di EstEnergy si chiedevano se fosse il caso di mantenere *“lo stesso profilo di risposta standard”* oppure se non fosse preferibile *“replicare puntualmente”*. La scelta effettuata da EstEnergy risulta essere stata quella di non modificare la linea di risposta, considerato che *“man mano che passa il tempo l'obiezione sulla ingannevole condotta si indebolisce”*³¹.

25. A distanza di circa sette mesi dall'avvenuta presa d'atto delle cause del disguido tecnico, risulta dalle evidenze agli atti che EstEnergy ha inserito, a partire dal 20 maggio 2022, il seguente messaggio in bolletta:

“La informiamo che la sua offerta attualmente attiva prevede l'applicazione di un prezzo della materia prima allineato ai prezzi di luce/gas che si formano nei mercati all'ingrosso. Il prezzo della materia prima così determinato varierà quindi ogni mese in linea con l'andamento di mercato. (...)”.

26. Infine, secondo quanto riportato nella risposta allo Sportello del consumatore del 31 maggio 2022³², la Società ha deciso di sospendere, a partire dal 28 ottobre 2021, l'invio della *Comunicazione* nelle bollette in emissione³³. A partire dal 1° dicembre 2022, EstEnergy ha riconosciuto 10 euro per ciascun POD/PDR, ai clienti titolari dei contratti che sono passati dal prezzo fisso al prezzo variabile tra il 1° gennaio al 1° ottobre 2021. Il perimetro dei destinatari del ristoro riconosciuto da EstEnergy comprende [20.000-25.000] POD/PDR³⁴. In particolare, le lettere per informare i clienti del disguido tecnico, delle condizioni applicabili al contratto e del connesso *bonus* economico sono state inviate in data 11 novembre 2022, differenziando la comunicazione tra titolari di contratti *“cessati”* e *“attivi”*; il processo di fatturazione del *bonus* è stato avviato il 28 novembre 2022, riconoscendo ai clienti ancora attivi un corrispondente accredito nella bolletta emessa successivamente al 1° dicembre 2022; mentre per i clienti cessati è prevista l'erogazione del *bonus* di 10 euro tramite accredito su conto corrente, o tramite l'invio di un assegno di pari importo all'indirizzo di recapito del cliente³⁵.

3) Le argomentazioni difensive del Professionista

27. Il Professionista ha svolto alcune osservazioni preliminari in merito alla situazione congiunturale che caratterizzava il secondo semestre del 2021 e in particolare i mercati delle materie prime energetiche, per le quali i prezzi all'ingrosso risultavano in netto rialzo³⁶. In particolare, *“la Società ha avviato una campagna informativa dedicata esclusivamente ai clienti a libero mercato che avevano sottoscritto offerte a prezzo fisso che al tempo dell'avvio della campagna risultavano ancora vigenti (e che sarebbero scadute dopo il mese da aprile 2023 in poi),*

²⁸ [Cfr. tra gli altri, doc. 21 del fascicolo ispettivo, contenente la risposta del professionista dell'11 marzo 2022 al reclamo.]

²⁹ [Cfr. tra gli altri, doc. 54 del fascicolo ispettivo, contenente il reclamo del consumatore del 2 maggio 2022.]

³⁰ [Cfr. in particolare, doc. 78 del fascicolo ispettivo, contenente i messaggi del 20 aprile 2022 tra i responsabili di EstEnergy, con oggetto *“RECLAMO ADICONSUM--BP 1006575107 rds 1-43585194930 e 1-4465485541”* e doc. 75 del fascicolo ispettivo, contenente i messaggi del 6 maggio 2022 tra i responsabili di EstEnergy, con oggetto *“RECLAMO FEDERCONSUMATORI-lettera congratulazioni_.pdf”*.]

³¹ [Cfr. in particolare, doc. 75 del fascicolo ispettivo, cit..]

³² [Cfr. in particolare, doc. 83 del fascicolo ispettivo, contenente la risposta del Professionista ai reclami delle associazioni dei consumatori, inoltrata in data 31 maggio 2022 allo Sportello del consumatore, presso l'Acquirente Unico.]

³³ [Cfr. in particolare, doc. 97 del fascicolo ispettivo, contenente i messaggi dal 27 al 29 ottobre 2021 tra i dipendenti di Hera ed EstEnergy, cit..]

³⁴ [Cfr. allegato 3 alla memoria del 25 novembre 2022, cit..]

³⁵ [Il riscontro dell'effettivo invio di tali comunicazioni alla clientela è pervenuto da parte delle associazioni dei consumatori partecipanti al procedimento, dopo la data di chiusura dell'istruttoria.]

³⁶ [In particolare, sulla base dei dati riportati nella Memoria per la 10a Commissione Industria commercio turismo del Senato della Repubblica, del 14 febbraio 2022, il Professionista ha evidenziato che *“fra gennaio e dicembre [2021] i prezzi medi mensili dei mercati all'ingrosso hanno registrato un aumento di quasi il 500% per quanto riguarda il gas naturale e del 400% circa per l'energia elettrica”* e ciò *“si è riflesso sui prezzi di vendita in Italia a partire dal secondo semestre 2021”*.]

*diretta a rassicurare tali clienti in merito all'assenza di impatto dell'aumento dei prezzi dell'energia sulle loro condizioni tariffarie.*³⁷.

28. La campagna informativa è stata effettuata tramite l'invio, ai clienti che avevano sottoscritto un'offerta caratterizzata da un prezzo fisso ancora in vigore, della *Comunicazione prezzo fisso* del 28 settembre 2021, alla casella di posta elettronica dei clienti, all'interno delle bollette emesse dal 29 settembre 2021, ovvero tramite la pubblicazione del messaggio a partire dal 30 settembre 2021, nell'Area Clienti, dei Servizi *On Line* e della *App* dei clienti.

29. Tuttavia, a causa di un disguido tecnico, sono risultati destinatari della predetta *Comunicazione* anche un insieme di clienti ai quali venivano applicate condizioni di prezzo variabile, essendo già scadute le condizioni di prezzo fisso. Nello specifico, EstEnergy ha spiegato che, nel mese di aprile 2021, in occasione dell'operazione societaria che ha visto la fusione per incorporazione in EstEnergy della società Hera Comm Nord Est S.p.A., erano stati rinnovati i sistemi informativi della stessa EstEnergy; in particolare, laddove nella precedente configurazione dei sistemi informativi per ciascun cliente era indicata, all'interno del sistema di gestione della clientela (*Customer Relationship Management - CRM*) e del sistema di fatturazione, la data di attivazione del contratto, nella nuova configurazione dei sistemi informativi è stata riportata la data di migrazione (ovvero il 29 marzo 2021).

30. Con il passaggio alla nuova configurazione dei sistemi informativi secondo la Società, per ciascun cliente, a causa di un disguido tecnico, la data di attivazione/creazione contratto riportata nel sistema di CRM è stata sostituita con quella di migrazione - corrispondente al 29 marzo 2021- pertanto successiva a quella di attivazione, mentre nel sistema di fatturazione la data di attivazione è stata trasferita correttamente.

31. Ciò ha comportato un "rinnovo fittizio" delle condizioni di offerta a prezzo fisso, anche nei contratti per i quali tali condizioni erano già scadute e la tariffazione era già passata al prezzo variabile.

32. Di conseguenza la *Comunicazione prezzo fisso* ha raggiunto, oltre ai clienti intestatari dei [150.000-200.000] POD/PDR che godevano ancora di condizioni di prezzo fisso, anche gli intestatari di [30.000-40.000] POD/PDR, che avevano sottoscritto un'offerta, inizialmente a prezzo fisso, ma successivamente divenuta a prezzo variabile³⁸.

33. EstEnergy ha sottolineato di aver intrapreso le seguenti azioni correttive:

a) sospendere in via cautelativa la campagna dal 28 ottobre 2021;

b) contattare i clienti che avevano rappresentato la problematica e chiarire le effettive condizioni tariffarie applicate, oltre alla possibilità di cambiare offerta commerciale, aderendo ad una tra quelle al momento disponibili, tra cui offerte a prezzo fisso³⁹.

34. Inoltre, la parte rileva che, a partire dal maggio 2021, ovvero prima dell'avvio del procedimento da parte dell'Autorità, EstEnergy ha provveduto ad inserire nelle bollette dei clienti in questione il seguente messaggio di rettifica: "*La informiamo che la sua offerta attualmente attiva prevede l'applicazione di un prezzo della materia prima allineato ai prezzi di luce/gas che si formano nei mercati all'ingrosso. Il prezzo della materia prima così determinato varierà quindi ogni mese in linea con l'andamento di mercato. Se queste condizioni non risultano essere aderenti alle sue esigenze potrà contattarci per valutare proposte alternative anche a prezzo fisso al numero 800.087.593*".

35. Sulla base di tali evidenze, EstEnergy ritiene che non sia rilevabile alcun difetto di diligenza nel complesso delle azioni poste in essere: la causa dell'evento non può essere attribuita "*alla volontà della Società di indurre in errore il consumatore o di rappresentare in modo falso determinate informazioni ma è da ricondurre a un mero errore informatico/tecnico*". Inoltre, la Società rileva il tempestivo e completo riscontro fornito alle prime segnalazioni degli utenti, le complesse e articolate attività messe in atto per identificare la problematica e individuare gli utenti interessati, nonché le misure attivate per risolvere la problematica e informare gli utenti, già prima dell'avvio del procedimento⁴⁰.

36. La Società ha sottolineato come nessun pregiudizio economico sia stato arrecato ai clienti interessati dal disguido tecnico, poiché la totalità dei contratti a questi intestati era già da tempo passata a una tariffazione variabile, come specificato nelle bollette.

37. EstEnergy ritiene, inoltre, che non si possa ravvisare alcuna aggressività nel comportamento adottato, in quanto si è trattato di un singolo episodio derivante da un errore tecnico, a seguito del quale non risultano essersi create situazioni di costrizione e/o di indebito condizionamento nei comportamenti economici della clientela interessata. Secondo la Società rileva a tal fine l'evidenza che il tasso di mobilità dei consumatori è uguale tra i clienti passati dal prezzo fisso al prezzo variabile che hanno erroneamente ricevuto la *Comunicazione* e quelli, nelle medesime condizioni, che non l'hanno ricevuta⁴¹.

³⁷ [Cfr. memoria difensiva del 4 agosto 2022, cit..]

³⁸ [Come già precisato, dei [30.000-40.000] POD/PDR identificati: [10.000-15.000] non godevano più di un'offerta a prezzo fisso da un periodo compreso tra il 2015 e il 2020; [15.000-20.000] POD/PDR, erano già passati a un'offerta variabile entro marzo 2021; e circa [3.000-4.000] POD/PDR erano passati a un'offerta variabile nei tre mesi antecedenti la *Comunicazione*.]

³⁹ [I reclami ricevuti da EstEnergy sono stati: 18 nel mese di gennaio 2022, 62 nel mese di febbraio 2022 e 40 nel mese di marzo 2022.]

⁴⁰ [Cfr. memoria difensiva del 4 agosto 2022, cit..]

⁴¹ [Cfr. memoria difensiva del 21 ottobre 2022, cit.]

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

38. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche via Internet, il 28 novembre 2022, è stato richiesto il parere all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito anche AGCOM), ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo⁴².

39. Con comunicazione giunta il 28 dicembre 2022, la suddetta Autorità ha ritenuto che *"i mezzi di comunicazione utilizzati, in relazione al servizio offerto dal Professionista, risultano complessivamente idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni nel Sito del Professionista, nella posta elettronica, nella corrispondenza cartacea, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle comunicazioni su citate."*.

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

40. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore energetico, in data 28 novembre 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità di regolazione per l'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. 21/2014⁴³.

41. Con parere pervenuto in data 28 dicembre 2022, la suddetta Autorità ha preliminarmente rappresentato che tali condotte coinvolgono tematiche rilevanti dal punto di vista regolatorio⁴⁴, relative:

- a) agli obblighi di trasparenza in relazione alle offerte commerciali;
- b) alle modalità di trattazione dei reclami.

42. ARERA ha precisato che ai fini della valutazione delle condotte poste in essere dal Professionista, oggetto del procedimento, rilevano le disposizioni contenute nel testo del Codice di condotta commerciale di cui all'Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/COM⁴⁵.

43. Con riferimento agli obblighi di trasparenza, ARERA ha sottolineato che il Codice di condotta commerciale prevede che i venditori forniscano in modo trasparente, completo e non discriminatorio le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali. Con specifico riferimento alla condotta contestata a EstEnergy, ARERA ha osservato che *"semberebbe non pienamente osservato dal Professionista il principio generale di trasparenza, che i venditori sono tenuti a rispettare anche nell'ambito del rapporto contrattuale, per aver fornito, con la citata comunicazione del 28 settembre 2021, un'informativa non chiara circa l'applicazione di un'offerta a prezzo fisso anche a clienti che già fruivano di offerte a prezzo variabile, a seguito della scadenza dell'offerta a prezzo fisso sottoscritta in passato."*

44. Con riferimento alla trattazione dei reclami, ARERA ha richiamato il *"Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale"* (di seguito, TIQV)⁴⁶, nel quale è prevista una serie di regole stringenti e di indennizzi a beneficio dei clienti finali con l'obiettivo di garantire maggiore tempestività e migliore qualità del servizio da parte dei venditori, anche al fine di minimizzare il numero di reclami non risolti nel rapporto diretto tra i clienti finali e i propri fornitori.

45. Relativamente alla condotta contestata a EstEnergy, ARERA ha osservato che *"la risposta ai reclami sia stata comunque fornita dalla società, seppur in termini generali, evidenziando la motivazione dell'erronea comunicazione"* specificando che il Professionista avrebbe provveduto però, solo nel maggio del 2022, a rettificare la comunicazione del 28 settembre 2021 mediante l'invio di una nota di chiarimento nella bolletta dei clienti che avevano erroneamente ricevuto la suddetta comunicazione. Infine, ARERA evidenzia che EstEnergy non avrebbe istruito tempestivamente il servizio di assistenza alla clientela in merito alle informazioni da fornire ai clienti interessati dalla citata comunicazione circa le condizioni economiche di fornitura effettivamente applicate.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

46. Il procedimento in esame concerne i comportamenti posti in essere da EstEnergy, a far data dal 28 settembre 2021, in relazione all'invio di una comunicazione avente ad oggetto *"Comunicazione di servizio relativa alla sua"*

⁴² [Prot. 94046/2022.]

⁴³ [Prot. 94048/2022.]

⁴⁴ [Prot. 101627/2022.]

⁴⁵ [La deliberazione 366/2018/R/COM, è stata da ultimo modificata e integrata dalla deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/COM (di seguito: deliberazione 426/2020/R/COM), le cui previsioni sono entrate in vigore a partire dal 1° luglio 2021, ad eccezione delle innovazioni in materia di variazioni unilaterali ed evoluzioni automatiche di cui agli artt. 13 e 14 che sono efficaci a partire dal 1° ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 9 marzo 2021, 97/2021/R/COM. Inoltre, il Codice di condotta commerciale è stato da ultimo modificato dalla deliberazione 29 marzo 2022, 135/2022/R/COM e s.m.i. (di seguito: deliberazione 135/2022/R/COM), le cui disposizioni sono entrate in vigore il 1° ottobre 2022 per il settore energia elettrica, mentre troveranno applicazione dal 1° gennaio 2023 per il settore gas naturale, nonché dalla deliberazione 28 giugno 2022, 289/2022/R/COM (di seguito: deliberazione 289/2022/R/COM), le cui previsioni sono efficaci a partire dal 1° ottobre 2022.]

⁴⁶ [Di cui all'Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/COM.]

fornitura" riguardante le condizioni economiche di fornitura dei servizi gas e luce dal contenuto ingannevole e fuorviante nei confronti di parte della clientela destinataria.

47. Come emerso dalle evidenze agli atti, la *Comunicazione prezzo fisso*, con la quale la Società si congratulava con il cliente per la scelta di un'offerta a prezzo fisso, è stata inviata a un insieme di titolari di contratti già passati a condizioni di prezzo variabile (corrispondenti a [30.000-40.000] POD/PDR). Ciò ha determinato nei destinatari l'erronea convinzione di avere un contratto a prezzo fisso come tale non esposto a variazioni delle tariffe.

48. La documentazione ispettiva, in particolare, ha messo in luce come, fin dal mese di ottobre 2021, EstEnergy, a seguito delle segnalazioni di alcuni clienti e delle informazioni scambiate tra gli stessi dipendenti, fosse consapevole dell'errore in cui era incorsa. Tuttavia, come emerso dagli elementi acquisiti in atti, EstEnergy, dopo aver preso atto dell'errata selezione dei POD/PDR destinatari della *Comunicazione* e pur ponendosi il problema di dover fornire una giustificazione alla clientela, non ha provveduto tempestivamente alla rettifica della stessa e non ha chiarito le condizioni economiche ai consumatori finali coinvolti almeno sino al maggio 2022.

49. Benché nel corso del mese di ottobre 2021 la Società abbia sospeso il secondo invio della *Comunicazione* in questione, per il quale era previsto l'inserimento nelle bollette di fine ottobre, non ha provveduto a inviare alla clientela alcun messaggio correttivo della *Comunicazione* del 28 settembre 2021, né tantomeno ha rimosso l'annuncio *spot* inserito nelle pagine dell'area personale dei clienti registrati sul sito di EstEnergy (che infatti risultava presente almeno sino al successivo gennaio 2022).

50. Peraltro, a coloro che, resisi conto della modifica nelle condizioni economiche di fornitura dalle prime bollette del 2022, chiedevano chiarimenti già a partire dal febbraio 2022, venivano fornite informazioni fuorvianti da parte del servizio clienti di EstEnergy (via telefono o presso le sedi della Società situate in Friuli). Pertanto, EstEnergy, pur consapevole, sin dal mese di ottobre 2021, dell'erroneo invio della *Comunicazione prezzo fisso* anche ai consumatori con contratto a prezzo variabile, non ha nemmeno adeguatamente informato gli addetti all'assistenza clienti che hanno continuato a diffondere alla clientela informazioni distorte fino all'aprile 2022.

51. Soltanto a seguito della sollecitazione dello Sportello del Consumatore, attivata dalle Associazioni dei consumatori, EstEnergy ha inserito una nota esplicativa nelle bollette emesse dal 20 maggio 2022 e si è adoperata, il 31 maggio 2022, per fornire, sempre tramite lo Sportello del Consumatore, una spiegazione sul disguido tecnico-informatico intervenuto.

52. Diversamente da quanto sostenuto dal Professionista, alla luce della complessità e dell'asimmetria informativa tra fornitori/consumatori nei mercati della vendita di servizi energetici, non aver fornito un riscontro tempestivo a tutta la clientela destinataria della *Comunicazione prezzo fisso* circa l'erroneità delle informazioni ivi contenute ha indubbiamente comportato una sostanziale riduzione della trasparenza sulle condizioni tariffarie. Peraltro, come evidenziato, fino al maggio 2022, la Società si è limitata a fornire un riscontro ai soli utenti che avevano presentato un reclamo, rinviando l'invio della nota esplicativa alla conclusione delle attività di indagine sul problema informatico.

53. In conclusione, a causa del contenuto erroneo della *Comunicazione* in esame e rettificato solo dopo oltre sette mesi (maggio 2022), la condotta posta in essere dal Professionista configura una pratica ingannevole, in violazione degli articoli 20 e 21 del Codice del Consumo. Infatti, la *Comunicazione prezzo fisso* (datata 28 settembre 2021) dava una informativa errata sulle condizioni economiche dell'offerta ai consumatori con un contratto, in realtà, già divenuto a prezzo variabile, condizionandoli nelle scelte commerciali realizzabili. Tali consumatori, sulla base della informativa non corretta ricevuta dal Professionista, sono stati indotti a credere di avere un contratto a prezzo fisso, quindi non esposto a rischio di oscillazione, con la conseguenza di non poter formulare scelte alternative sulla base della migliore offerta commerciale.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

54. 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.

55. 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.

56. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame: *i)* della dimensione economica del Professionista caratterizzata da ricavi totali netti pari a 382.563.000 euro, da un margine operativo lordo pari a 34.133.000 euro e da un utile, prima delle imposte, di 50.679.000 euro; *ii)* dell'ampia diffusione della pratica commerciale – idonea a ledere i diritti dei clienti di EstEnergy erroneamente destinatari della *Comunicazione prezzo fisso* e dell'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori – nonché *iii)* dello specifico pregiudizio dei consumatori misurabile in base alla differenza tra condizioni di prezzo variabile e condizioni di prezzo fisso alternativamente disponibili sul mercato (cfr. par. III.2). Tale pregiudizio ha coinvolto un numero particolarmente elevato di consumatori, superiore a 30.000, che sono stati condizionati a mantenere le onerose condizioni di offerta a prezzo variabile del Professionista per effetto delle informazioni ingannevoli contenute nella *Comunicazione*. Si tiene in considerazione, tuttavia, come elemento attenuante, l'adozione da parte del Professionista di misure correttive di

alcuni profili di criticità contestati nella comunicazione di avvio del procedimento e del ristoro riconosciuto a un insieme di consumatori destinatari della comunicazione. Infine, si tiene conto delle specificità che caratterizzano il settore dell'energia, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al Professionista.

57. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica in esame è stata posta in essere da EstEnergy dall'ottobre 2021 fino al mese di maggio 2022, a seguito dell'invio, alla clientela erroneamente destinataria della *Comunicazione prezzo fisso* dell'autunno 2021, di una nota esplicativa in bolletta circa l'applicazione di un prezzo della materia prima allineato ai prezzi di luce/gas che si formano nei mercati all'ingrosso, con corrispondente attivazione di un numero verde dedicato alla richiesta di informazioni sulla questione in oggetto.

58. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a EstEnergy S.p.A. nella misura base di 3,5 milioni di euro (tre milionicinquecentomila euro) che si riduce a 1 milione di euro (un milione di euro) tenuto conto delle misure adottate nel corso del procedimento che hanno portato alla cessazione della pratica commerciale scorretta e alla adozione di una misura restitutoria.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte e tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento risulta scorretta ai sensi degli articoli 20 e 21 del Codice del Consumo in quanto idonea, mediante l'invio erroneo di una comunicazione di servizio dal contenuto ingannevole e fuorviante, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione alle condizioni economiche applicate ai propri contratti di fornitura di energia e/o gas;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società EstEnergy S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20 e 21 del Codice del Consumo;

b) di irrogare alla società EstEnergy S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.000.000 € (un milione di 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.

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.

Guido Stazi

Roberto Rustichelli