

Versione degli impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore, Allegato alla delibera AGCM 1 aprile 2015, n. 25411

Numero del procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

PS/10562. La comunicazione di avvio del procedimento è stata ricevuta in data 8 ottobre 2020.

Professionista che presentano gli impegni

Enel Energia S.p.A. (di seguito anche "EE", che come noto è attiva nella vendita di energia elettrica e gas sul mercato libero).

Pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Le presunte pratiche commerciali oggetto della comunicazione di avvio del procedimento consisterebbero nel:

- (i) la mancata indicazione, nella documentazione contrattuale e promozionale, nonché negli script di vendita, del valore assoluto della componente di commercializzazione, sussistendo invece solo un rimando ai provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (di seguito, "Arera") che definiscono tale valore per i clienti serviti in regime di tutela;
- (ii) la mancata indicazione nella documentazione contrattuale dell'ammontare del deposito cauzionale, sussistendo anche in questo caso solo un rinvio alle delibere con cui l'Arera definisce il relativo importo per i settori dell'energia elettrica e del gas per i clienti serviti in regime di tutela;
- (iii) la modalità di comunicazione del rinnovo unilaterale delle condizioni economiche operata da EE con una nota in fattura, anziché attraverso apposita comunicazione e con un preavviso per i clienti finali inferiore a 90 giorni.

Contenuto testuale degli Impegni proposti

Gli impegni proposti da EE, di seguito diffusamente illustrati, mirano a intercettare le preoccupazioni espresse da codesta Autorità con il provvedimento di avvio del presente procedimento e sopra brevemente descritte. In particolare EE, pur convinta della piena legittimità della propria condotta, proprio ad ulteriore testimonianza della particolare attenzione riservata alle esigenze dei clienti, ha deciso di proporre i seguenti impegni (di seguito, anche individualmente, "Impegni") al fine di rafforzare la tutela apprestata alla propria clientela, favorendo il percorso di capacitazione dei clienti anche per quanto riguarda la comprensione delle condizioni contrattuali e degli oneri addebitati in bolletta.

Resta inteso che gli Impegni di seguito descritti non esprimono acquiescenza e non costituiscono un riconoscimento, neanche indiretto, di responsabilità rispetto alle contestazioni formulate da codesta Autorità con il provvedimento di avvio.

1) Inserimento nella documentazione contrattuale (CTE), negli script e nel materiale di supporto alla forza vendita, nonché nel materiale promozionale e sul sito internet di EE del valore unitario assoluto degli oneri di commercializzazione

Muovendo dalla contestazione sub (i) sopra descritta, EE si impegna ad inserire nelle condizioni tecnico economiche (CTE) delle offerte in portafoglio, nel testo degli script di vendita e del materiale di supporto alla

forza vendita, nel materiale promozionale e sul proprio sito internet l'indicazione del valore assoluto della componente di commercializzazione, come definita dalla società nell'ambito delle proprie politiche commerciali¹.

In particolare, alla voce "condizioni tecnico-economiche" di tutte le CTE delle offerte di fornitura di energia elettrica che prevedono l'applicazione della componente di commercializzazione così come definita dall'Arera² verrebbe inserita la seguente frase "La spesa per la componente relativa agli oneri di commercializzazione sarà pari a xx€/POD/anno. Tale importo fa riferimento al valore definito da Arera in relazione al xx trimestre del 20xx e potrà essere oggetto di aggiornamento nella misura definita dalla stessa Arera"³.

L'indicazione relativa al valore assoluto degli oneri di commercializzazione sarà prevista anche negli script di vendita e nel materiale di supporto alla forza vendita utilizzati per descrivere e promuovere le offerte in portafoglio della società, nonché nel materiale promozionale di tutte le offerte nell'ambito del quale viene indicato il valore economico della componente energia.

Infine sul sito di EE, nell'ambito della descrizione delle singole offerte di energia elettrica disponibili nel portafoglio di EE, la risposta alla FAQ "Da cosa è composto il prezzo dell'energia?" verrebbe integrata come segue (cfr. parte sottolineata): "Il prezzo indicato si riferisce alla componente energia e rappresenta il xx% circa della spesa complessiva per l'energia elettrica (IVA e imposte escluse) di un cliente domestico tipo residente con 3 kW di potenza impegnata, consumi annui pari a 2700 kWh. Sono esclusi da questo prezzo i costi per il dispacciamento, i costi per il servizio di trasporto e gestione del contatore, gli oneri di sistema e i costi di commercializzazione, che sono applicati nella misura definita dall'ARERA e di volta in volta modificati e aggiornati. In particolare, la spesa per la componente relativa agli oneri di commercializzazione sarà pari a xx€/POD/anno" (estratto riportato a titolo meramente esemplificativo e con specifico riferimento all'offerta Sempre con Te per cui gli oneri di commercializzazione sono determinati in relazione alla PCV definita dall'Arera)⁴.

Da un punto di vista più operativo, si precisa che tali informative sarebbero oggetto di aggiornamento costante da parte di EE al fine di riportare tempestivamente (e compatibilmente con le tempistiche necessarie a tal fine), nell'indicazione del valore degli oneri di commercializzazione per i clienti del mercato libero le modifiche adottate dall'Arera alla PCV/QVD per i clienti serviti nei regimi di tutela⁵.

¹ Resta inteso che, per le offerte che non prevedono l'applicazione degli oneri di commercializzazione (come ad esempio avviene nel caso delle offerte omnicomprensive), tale valore unitario assoluto non risulterà rappresentabile. Per tali offerte, il prezzo applicato al cliente è, appunto, omnicomprensivo di tutte le voci di spesa (materia prima, oneri di trasporto, oneri di sistema, IVA e imposte escluse) e viene pagato per mezzo di un canone mensile fisso definito in base al piano scelto dal cliente. Al termine di ogni anno contrattuale, EE procede a una monetizzazione con accredito o addebito in bolletta, sulla base dei consumi effettivi registrati dal cliente.

² Per le offerte per le quali la componente relativa agli oneri di commercializzazione non è definita con riferimento ai valori stabiliti dall'Arera verrà comunque riportato nelle CTE e nelle FAQ presenti sul sito internet il valore assoluto unitario di tale componente.

³ Parimenti, verrebbe inserita la seguente frase anche alla voce "condizioni tecnico-economiche" delle CTE delle analoghe offerte di fornitura di gas: "La spesa per la componente relativa alle attività commerciali di dettaglio sarà pari a xx€/pdr/anno e c€/mc. Tale importo fa riferimento al valore definito da Arera in relazione al xx trimestre del 20xx e potrà essere oggetto di aggiornamento nella misura definita dalla stessa Arera". Anche per le offerte relative al settore gas vale quanto previsto in nota 2.

⁴ Analoga previsione (in linea con la formulazione di cui alla nota 3) sarà inserita anche nelle FAQ presenti sul sito internet e relative alle offerte per la fornitura di gas.

⁵ In particolare nel corso dell'anno, fermo restando in ogni caso l'applicazione ai clienti dei valori così come aggiornati dalla regolazione, EE modificherà nelle CTE e sul sito internet il valore degli oneri di commercializzazione entro, rispettivamente, la prima wave utile successiva all'aggiornamento da parte di Arera (e decorso almeno un mese da tale

A scopo meramente esemplificativo, EE allega al presente formulario un pacchetto di documenti relativi ad una medesima offerta "Scegli Oggi", integrati alla luce delle misure proposte con gli impegni 1 e 3. A tale fine si allegano le CTE (Allegato 1), la relativa FAQ sul sito web di EE (Allegato 2), un estratto degli script di supporto alla forza vendita (Allegato 3) e il materiale promozionale (Allegato 4) della suddetta offerta.

Con la misura in esame, EE fornirebbe dunque ai propri clienti un'indicazione precisa dei costi da sostenere con particolare riferimento agli oneri di commercializzazione, contribuendo così a rendere ancora più chiaro il dettaglio della spesa complessiva prevista per la fornitura di energia elettrica e gas e a orientare i clienti in maniera ancora più puntuale nella scelta sull'offerta da sottoscrivere.

2) Inserimento nella documentazione contrattuale (CGF) e sul sito internet di EE di una tabella che esprima i valori unitari assoluti del deposito cauzionale in funzione della potenza impegnata (elettrico) e dei consumi annui (gas)

Muovendo dalla contestazione sub (ii) sopra descritta, EE si impegna ad inserire nelle proprie condizioni generali di fornitura (CGF) e sul proprio sito internet l'indicazione dei valori assoluti relativi al deposito cauzionale, articolati in base alla potenza impegnata per la fornitura di energia elettrica e dei consumi annui (in standard metri cubi) per la fornitura di gas, nonché alla tipologia di clientela, residenziale e non. Come noto, tale importo risulta dovuto per tutti i clienti che decidano di non procedere al pagamento della bolletta per mezzo della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito. A tal fine si allega un documento di dettaglio che riporta puntualmente le tabelle riepilogative dei valori del deposito cauzionale e l'indicazione dell'articolo delle CGF in cui le stesse verranno inserite (**Allegato 5**).

Inoltre, sul sito di EE, nella sezione delle FAQ relative alle singole offerte di EE, verrebbero inserite le due tabelle sopra descritte⁶ che riassumono schematicamente i valori del deposito cauzionale per la fornitura di energia elettrica e gas. In particolare, in calce alla FAQ sul deposito cauzionale verrebbe integrato un link che consente al cliente, tramite l'apertura di un pdf, di consultare i valori puntuali riportati nelle suddette tabelle in formato esteso.

Sempre a scopo meramente esemplificativo, EE allega al presente formulario anche le CGF applicabili alla medesima offerta di cui sopra (Allegato 6).

Si precisa che i valori sopra indicati per il deposito cauzionale corrispondono per la commodity energia elettrica ai valori originariamente stabiliti dall'Arera con la delibera 200/99 e per la commodity gas ai valori da ultimo previsti nel TIVG vigente (Testo Integrato Vendita Gas, Allegato A alla delibera ARG/gas 64/09 s.m.i.).

Con particolare riferimento ai valori del deposito cauzionale per il settore elettrico è appena il caso di evidenziare che gli stessi, come sottolineato nell'ambito della memoria e della risposta alla richiesta di informazioni trasmessa lo scorso 4 novembre, non siano mai stati aumentati alla luce degli aggiornamenti medio tempore approvati dall'Arera, attestandosi attualmente su valori inferiori di circa il 50% rispetto a quelli definiti dall'Arera.

EE si riserva in ogni caso il diritto di aggiornare i valori del deposito cauzionale in questione (valori che in nessun caso saranno comunque superiori a quelli fissati dall'Arera) e ad adeguare conseguentemente il contenuto delle suddette informative nelle CGF e sul sito internet.

intervento del Regolatore) e 5 giorni lavorativi dal suddetto aggiornamento. Le wave delle offerte di EE hanno cadenza trimestrale.

⁶ Per quanto riguarda il settore gas, la tabella in questione verrebbe pubblicata in formato più esteso rispetto a quella contenuta nelle CGF, con l'evidenza degli ulteriori profili di consumo per gli scaglioni tra i 5.000 e i 200.000 smc annui.

Con la misura in esame, EE incrementerà ulteriormente la consapevolezza dei propri clienti circa le spese da sostenere in caso di mancata adesione ai servizi di addebito automatico per il pagamento della bolletta, esplicitando chiaramente gli importi oggetto di addebito e riducendo, conseguentemente, il rischio di reclami e contestazioni in merito.

3) Inserimento nelle CTE e sul sito internet di EE di una tabella di dettaglio che riassume in termini percentuali la spesa per la bolletta per un cliente tipo

Muovendo dalla contestazione sub (i) sopra descritta ed a completamento di quanto previsto nell'impegno sub 1), EE si impegna ad inserire nelle condizioni tecnico economiche (CTE) delle offerte in portafoglio e sul proprio sito internet una tabella di dettaglio che riporti in valori percentuali la spesa che il cliente dovrà sostenere per le singole voci di costo della bolletta.

In particolare, alla voce "condizioni tecnico-economiche" di tutte le CTE delle offerte di fornitura di energia elettrica che presentano una simile articolazione⁷, verrebbe inserita la seguente tabella⁸:

Voci di spesa	Componenti	Peso percentuale	
1. Spesa per la materia prima energia	Energia	xxx%	xxx%
	Commercializzazione	xxx%	
	Dispacciamento e Sbilanciamento	xxx%	
2. Spesa per gli oneri di trasporto		xxx%	
3. Spesa per gli oneri di sistema		xxx%	
TOT.		100%	

Analogamente, sul sito di EE, nell'ambito della descrizione delle singole offerte di energia elettrica disponibili nel portafoglio di EE, in calce alla risposta alla FAQ "Da cosa è composto il prezzo dell'energia?" già descritta

⁷ Cfr nota 1

⁸ Parimenti, alla voce "condizioni tecnico-economiche" delle CTE delle offerte di fornitura di gas con una simile articolazione verrebbe inserita la seguente tabella:

Voci di spesa	Componenti	Peso percentuale	
1. Spesa per il gas	Materia prima gas	xxx%	xxx%
	Commercializzazione	xxx%	
2. Spesa per gli oneri di trasporto		xxx%	
3. Spesa per gli oneri di sistema		xxx%	
TOT.		100%	

Si precisa che, laddove nelle offerte di EE dovessero essere applicate anche ulteriori componenti relative alla c.d. spesa per il gas, EE si impegna ad integrare conseguentemente il contenuto di tale tabella.

nell'ambito dell'impegno sub 1), verrebbe inserito un link che consente al cliente, tramite l'apertura di un pdf, di consultare la medesima tabella sopra illustrata⁹.

I valori percentuali riportati in tali tabelle sarebbero determinati prendendo a riferimento il consumo annuo standard di un cliente c.d. tipo, in linea con quello utilizzato da Arera (2.700 kWh/anno per l'elettrico e 1.400 mc/anno per il gas).

Dal punto di vista operativo, si precisa che tali informative sarebbero oggetto di revisione costante da parte di EE al fine di aggiornare tempestivamente il peso percentuale di tutte le singole componenti di spesa sopra riportate¹⁰.

Tale misura si configurerebbe come uno strumento particolarmente utile per i clienti in quanto riporterebbe, in maniera chiara e schematica, il peso percentuale di tutte le componenti di prezzo che formano il prezzo finale della bolletta. Consultando tale tabella, il cliente verrebbe messo nella condizione di comprendere ancor più agevolmente le spese che dovrà sostenere, nonché l'incidenza percentuale di ciascuna delle suddette voci, e quindi di confrontare con maggiore consapevolezza le offerte di EE e di altri operatori. Attraverso tale impegno, che rappresenterebbe un indubbio plus rispetto alla prassi commerciale del settore, dunque, EE integrerebbe ulteriormente le misure a tutela dei clienti finali, intercettando così le preoccupazioni sollevate da codesta Autorità con il provvedimento di avvio.

4) Erogazione di un bonus una tantum di 5€ per l'adesione al servizio di addebito diretto SDD da parte di clienti domestici del mercato libero dell'energia elettrica e del gas nella customer base di EE, con conseguente restituzione del deposito cauzionale

Con la presente misura EE si impegna a riconoscere a tutti i clienti domestici del mercato libero presenti nella propria customer base (e con una fornitura attiva di energia elettrica e/o gas) alla data di accettazione degli impegni un bonus *una tantum* di 5€ in caso di adesione al servizio di addebito diretto tramite Sepa Direct Debit (SDD) delle bollette.

Il suddetto bonus verrebbe applicato al cliente entro la seconda fattura utile successiva alla data di adesione al SDD e sarà riconosciuto in bolletta ai suddetti clienti per ciascun POD/PDR nella titolarità degli stessi e per cui sarà stata effettuata la suddetta adesione.

Una volta perfezionata la procedura di domiciliazione bancaria, EE provvederà altresì a restituire il deposito cauzionale e i relativi interessi legali nell'ambito della prima fattura oggetto di addebito diretto tramite SDD¹¹. EE si impegna a predisporre, entro una settimana dall'approvazione dei presenti impegni ma comunque non prima del 1 maggio p.v., una campagna informativa sul proprio sito web e sull'APP a disposizione dei propri clienti, della durata di 15 giorni, al fine di promuovere l'adesione al servizio di SDD e il relativo riconoscimento del bonus con conseguente restituzione del deposito cauzionale.

La finestra temporale a disposizione dei suddetti clienti per aderire al servizio di domiciliazione bancaria sarà pari a 6 mesi decorrenti dal termine dei 15 giorni relativi alla campagna informativa sopra descritta.

⁹ Analoga soluzione verrebbe implementata anche per le singole offerte di fornitura di gas disponibili nel portafoglio di EE.

¹⁰ In particolare nel corso dell'anno, fermo restando in ogni caso l'applicazione ai clienti dei valori indicizzati come aggiornati dalla regolazione, EE modificherà nelle CTE e sul sito internet i valori percentuali contenuti nella suddetta tabella entro la prima wave utile successiva all'aggiornamento da parte di Arera (e decorso almeno un mese da tale intervento del Regolatore).

¹¹ Tanto il riconoscimento del bonus quanto la restituzione del deposito cauzionale avrebbero luogo sempre che il cliente risulti ancora titolare del relativo contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas con EE.

5) Integrazione delle attività formative degli operatori dei canali di contatto di EE al fine di garantire un efficace supporto al cliente per la comprensione della bolletta e delle relative componenti

EE con la presente misura si impegna ad integrare le iniziative formative a favore dei propri canali di contatto con la clientela attraverso il rafforzamento degli strumenti in uso nell'ottica di garantire una piena capacitazione degli stessi clienti.

In particolare, partendo dalla scheda interattiva a disposizione dei canali di contatto virtuali (telefonico, web etc.) per supportare la gestione della clientela elettrica con forniture per uso domestico, EE si impegna anzitutto ad estendere tale strumento anche ai canali fisici presenti sul territorio (ampliando dunque il perimetro di diffusione sugli operatori), nonché con riferimento anche alla clientela elettrica con usi diversi e gas per la quale ad oggi un simile strumento non risulta disponibile.

Si tratta di un importante strumento didattico a disposizione degli operatori di EE, caratterizzato dalla presenza di una c.d. "infografica sulla fattura" che consente a tale personale di fornire alla clientela indicazioni puntuali circa le diverse voci e sezioni che compongono la propria bolletta. Tale strumento verrebbe dunque notevolmente arricchito attraverso una serie di informazioni di dettaglio relative alle diverse componenti (ad esempio, tabelle storiche relative all'andamento nel tempo di tali componenti), ivi compresi gli oneri di commercializzazione oggetto di attenzione nell'ambito del presente procedimento.

Al fine di valorizzare quanto più possibile tale strumento, EE si impegna altresì ad integrare i corsi formativi obbligatori per gli operatori c.d. new entry (i.e. personale di nuova assunzione o assegnazione all'attività in questione) attraverso un apposito richiamo alla suddetta infografica sulla fattura. Sempre in tale ottica, la news relativa al rafforzamento dello strumento in esame verrebbe pubblicata, con modalità tali da garantirne adeguata evidenza, sul portale in uso a tutto il personale che gestisce i canali di contatto con la clientela e verrà trasmessa via mail a tutti i responsabili dei canali di contatto ai fini di un'attività di sensibilizzazione sui partner esterni e i consulenti interni.

Eventuale periodo di validità degli Impegni

Tutte le misure vengono assunte compatibilmente con le modifiche del quadro regolatorio e/o normativo che dovessero nel frattempo intervenire. È fatta, pertanto, salva la facoltà per EE di presentare all'Autorità un'istanza di riesame degli stessi in caso di mutamento delle relative circostanze e, in particolare, in caso di eventuali modifiche di carattere normativo o regolamentare rilevanti ai fini qui considerati.

L'impegno **sub 1)** verrebbe implementato con la modifica, nei termini sopra descritti, delle CTE di tutte le offerte in portafoglio, nonché con l'integrazione, nei termini sopra descritti, degli script, del materiale a supporto della forza vendita, del materiale promozionale (relativo a offerte per le quali nello stesso materiale promozionale viene riportato il costo della componente energia) e del sito internet di EE. Tale misura verrebbe assunta a tempo indeterminato ed entro il 1 luglio 2021. Tale tempistica risulta necessaria e congrua in quanto l'impegno in esame determinerebbe la modifica di tutte le CTE in vigore, degli script, del materiale a supporto della forza vendita e del materiale promozionale, nonché il rilascio di uno sviluppo *ad hoc* del sito internet.

L'impegno **sub 2)** verrebbe implementato con la modifica, nei termini sopra descritti, delle CGF di tutte le offerte in portafoglio, nonché del sito internet di EE a partire dal 1 luglio 2021. Tale termine risulta necessario in quanto corrisponde alle tempistiche che EE impiegherebbe per adeguare la propria documentazione contrattuale e il proprio sito internet. In tal senso occorre considerare infatti le necessarie attività propedeutiche alle modifiche in oggetto, con particolare riferimento alle condizioni generali di fornitura, quali la registrazione notarile, la relativa implementazione sui sistemi, la stampa e la distribuzione sul territorio. Anche tale misura verrebbe assunta a tempo indeterminato.

L'impegno **sub 3)** verrebbe implementato, nei termini sopra descritti, attraverso le opportune modifiche alle CTE delle offerte in portafoglio e al sito internet di EE. Tali modifiche verrebbero assunte a tempo indeterminato e apportate entro il 1 luglio 2021. Tale tempistica risulta coerente con le tempistiche di implementazione delle ulteriori e diverse misure previste nell'ambito della delibera Arera 426/20/R/com rispetto alle quali l'impegno in esame si pone come naturale completamento.

L'impegno **sub 4)** verrebbe implementato attraverso il riconoscimento di un bonus *una tantum* di 5€ (e la conseguente restituzione del deposito cauzionale) a favore dei clienti rientranti nella categoria sopra descritta che aderiscano al servizio di addebito diretto tramite SDD nell'arco di un periodo di 6 mesi decorrenti dal termine dei 15 giorni relativi alla campagna informativa. Infatti, entro una settimana dall'approvazione dei presenti impegni ma comunque non prima del 1 maggio p.v., EE predisporrà a favore della propria clientela una campagna informativa (secondo le modalità sopra descritte) relativa all'iniziativa in questione della durata di 15 giorni. Resta inteso che tale modalità di pubblicizzazione resterà on air per tutta la finestra temporale dei 6 mesi a disposizione dei clienti per aderire al servizio SDD e beneficiare del relativo bonus. Il bonus, come detto, verrebbe applicato entro la seconda fattura utile mentre l'ammontare del deposito cauzionale verrebbe restituito (unitamente agli interessi legali maturati) nella prima fattura oggetto di domiciliazione bancaria. L'impegno **sub 5)** verrebbe implementato secondo le modalità sopra descritte attraverso la messa in esercizio delle relative attività entro il 1 luglio 2021 e verrebbe assunto a tempo indeterminato andando ad integrare stabilmente il materiale formativo e didattico a disposizione di tutti i canali di contatto con la clientela di EE per entrambe le commodities di energia elettrica e gas.

Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

Gli Impegni proposti sono certamente ammissibili nella misura in cui contribuiscono a favorire un efficace empowerment dei clienti (tanto più rilevante alla luce della ormai prossima completa apertura dei mercati dell'energia elettrica e gas), riconoscendo inoltre, a favore di questi ultimi, anche un importante incentivo economico al fine di favorire opzioni di pagamento delle bollette più semplici e comode per gli stessi clienti. Le misure prospettate rispondono inoltre in modo pieno ed efficace alle preoccupazioni espresse nell'atto di avvio, intervenendo in larga parte proprio nell'ottica di incrementare il livello di engagement da parte dei clienti e determinando dunque un indubbio avanzamento delle tutele e dei benefici per gli stessi.

Gli impegni appaiono dunque pienamente idonei e proporzionati rispetto ai rilievi manifestati e sono pertanto tali da poter essere accettati, ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2 del Regolamento, secondo la prassi di codesta Autorità e la giurisprudenza amministrativa.

In particolare:

- **l'Impegno sub 1)** risulta con ogni evidenza pienamente idoneo a rimuovere in radice le contestazioni mosse da codesta Autorità con il provvedimento di avvio, posto che fornisce al cliente l'indicazione puntuale del valore unitario assoluto degli oneri di commercializzazione. Tale valore viene peraltro messo a disposizione dei clienti sia in fase promozionale, che in fase precontrattuale sul sito internet di EE (quando il cliente si appresta a confrontare e scegliere tra le diverse offerte) che ancora in fase di sottoscrizione effettiva del contratto di fornitura di energia elettrica o gas, con l'utilizzo da parte del personale incaricato dell'attività di vendita degli script e del relativo materiale di supporto e la consegna al cliente della documentazione comprensiva delle CTE. La misura in esame agevola e supporta il cliente nella conoscenza e comprensione dei valori di tale componente attraverso una

consultazione semplice e immediata di tale documentazione cartacea o su web, contribuendo in tal modo a rafforzare il rapporto di fiducia tra operatori e consumatori.

- **l'Impegno sub 2)** contribuisce ad aumentare la consapevolezza del cliente in merito ai puntuali importi dovuti a titolo di deposito cauzionale in base alle proprie condizioni contrattuali di fornitura. Tale misura, operando in combinato disposto con quanto previsto nell'impegno sub 4), implementa dunque il quadro di informazioni che il cliente ha a disposizione al momento della scelta della modalità di pagamento delle proprie fatture, intercettando pienamente le preoccupazioni sollevate da codesta Autorità con il provvedimento di avvio.
- **l'Impegno sub 3)** rafforza la misura descritta sub 1) in quanto fornisce al cliente un ulteriore strumento di dettaglio delle voci di spesa della bolletta e di comparabilità delle offerte. Infatti, grazie a tale misura, il cliente potrà visualizzare nel dettaglio il peso percentuale di tutte le singole componenti di costo, comprendendo anche più facilmente i messaggi pubblicitari e le campagne di sconto che spesso si focalizzano solo su alcune di tali componenti. Tale impegno è ancora più importante se letto nell'ottica della prossima completa apertura del mercato, dal momento che consente ai consumatori di comparare in modo più consapevole le offerte. Si tratta di uno strumento particolarmente importante che completa il quadro di tutele apprestate da EE a favore dei propri clienti con il set di misure in esame.
- **l'Impegno sub 4)** si configura come una misura di indubbia utilità per la clientela nella misura in cui incentiva, attraverso il riconoscimento di un bonus *una tantum* di 5€, l'adesione al servizio di addebito diretto tramite SDD. La domiciliazione bancaria per il pagamento delle bollette costituisce d'altronde una modalità particolarmente utile soprattutto nell'attuale contesto epidemiologico dal momento che evita il ricorso al pagamento tramite bollettino postale, andando incontro alle esigenze generali di contenimento di tutte quelle attività non strettamente necessarie. Ma soprattutto la misura in oggetto, per effetto dell'incentivazione all'adesione al servizio di domiciliazione bancaria, concorre ad evitare a monte l'addebito di importi a titolo di deposito cauzionale contribuendo in tal modo a rendere ancor più snello il contenuto delle bollette ed eliminando alla radice il rischio di difficoltà di lettura della relativa voce di costo da parte della clientela.
- **l'Impegno sub 5)** intercetta le preoccupazioni espresse dall'Autorità con il provvedimento di avvio nella misura in cui si propone di mettere i propri operatori dei vari canali di contatto nelle condizioni di fornire alla clientela un set informativo quanto più dettagliato e puntuale circa le diverse componenti che incidono sulla bolletta. Ciò, in particolare e come sopra più diffusamente illustrato, attraverso il rafforzamento mirato dell'attività formativa di tale personale e la predisposizione di materiale didattico sempre più in grado di rispondere alle esigenze di comprensione e trasparenza dei clienti.

È infine appena il caso di evidenziare come, in caso di accettazione degli impegni qui proposti, la condotta virtuosa adottata da EE potrebbe verosimilmente influenzare anche quella di tutti gli altri operatori del mercato che potrebbero essere indotti ad allineare i propri processi a quelli implementati dalla medesima società, a tutto vantaggio dei consumatori. Ciò anche in considerazione del fatto che la trasparenza delle condizioni contrattuali costituisce uno degli elementi principali su cui si gioca la concorrenza nei mercati dell'energia elettrica e gas e che le misure in tal senso ipotizzate da EE risultano, ad oggi, inattuata dalla stragrande maggioranza degli operatori.

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

La società non ritiene di formulare istanza di riservatezza in relazione al presente formulario impegni, in quanto lo stesso non contiene informazioni commercialmente sensibili o di natura confidenziale.

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

Si resta a disposizione per qualunque chiarimento in merito.