



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 luglio 2021;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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, pervenuta in data 24 novembre 2020 e successivamente integrata nelle date 23 febbraio, 1°, 15, 23 e 24 marzo e 12 aprile 2021, con la quale la società E.ON Energia S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTI i propri provvedimenti del 12 gennaio 2021, 30 marzo 2021 e 18 maggio 2021 con i quali, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal Professionista da ultimo in data 18 marzo 2021, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

## I. LE PARTI

1. La società E.ON Energia S.p.A. (in seguito anche EON, E.ON o E.ON energia) in qualità di Professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nella fornitura dei servizi di energia elettrica e gas, anche attraverso il proprio sito *web* <https://www.eon-energia.com>.

2. Le associazioni di consumatori Assoutenti e CODICI Onlus, in qualità di segnalanti.

## II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, il Professionista eroga servizi di energia elettrica e/o gas proponendo ai consumatori diverse offerte commerciali<sup>1</sup>.

Dall'analisi della documentazione contrattuale e promozionale, nonché degli *script* di vendita, riguardanti le suddette offerte commerciali - proposte nel periodo luglio 2019-aprile 2020 - emergevano elementi di criticità, in termini di trasparenza informativa, relativamente alla indicazione delle condizioni economiche di fornitura ivi previste, in quanto non venivano fornite né l'indicazione del prezzo dell'energia complessivamente gravante sul cliente né la misura di tutte le componenti che concorrono al computo del prezzo finale.

4. Con specifico riferimento alle offerte proposte dal Professionista, sottoscritte dal maggior numero di utenti, denominate "*Luce Fedeltà*" e "*Gas Fedeltà*", EON applicava un prezzo dell'energia inclusivo degli oneri di commercializzazione senza tuttavia esplicitare compiutamente l'entità di questi ultimi, in quanto – sia nelle "*Condizioni Economiche e Particolari*" per la fornitura di energia che in quelle per la fornitura di gas – era presente un mero richiamo alla delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente - ARERA.

Inoltre i corrispettivi fissati liberamente dal Professionista venivano presentati unitamente alle componenti di costo stabilite in maniera cogente da ARERA<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Cfr. risposta prot. 36852 del 6 maggio 2020 alla richiesta di informazioni prot. 33956 del 21 aprile 2020.

<sup>2</sup> Cfr. art. 8 "*Condizioni Economiche*" delle "*Condizioni Generali di Contratto*", in cui leggeva che "*Il*

5. In particolare, le “*Condizioni Economiche e Particolari*” del contratto “*Luce Fedeltà*” evidenziavano che “*Il prezzo monorario della componente Energia di E.ON LuceFedeltà, BLOCCATO e invariabile per i primi ventiquattro mesi della somministrazione, è pari a 0,0631 €/kWh (Fascia F0: stesso prezzo per tutte le ore tutti i giorni)*” e poi, dopo avere illustrato che “*La componente Energia rappresenta il 35% circa della spesa complessiva della bolletta per un cliente domestico tipo con consumi annui pari a 2.700 kWh (3 kW di potenza impegnata) nell’abitazione di residenza (di seguito Cliente Domestico Tipo), escluse le imposte*”, prevedevano che “*Al Cliente verrà inoltre fatturato un corrispettivo fisso di commercializzazione e vendita pari a 5,43 €/mese (65,12 €/PdP/anno), salvo l’adeguamento al maggior valore, per la componente PVC, stabilito dall’ARERA. Verranno inoltre fatturati gli oneri di dispacciamento previsti dalla Delibera ARERA 111/06 del 9/06/2006 e successive modifiche e integrazioni. Il corrispettivo di commercializzazione e vendita e gli oneri di dispacciamento rappresentano, rispettivamente, il 15% circa ed il 5% circa della spesa complessiva della bolletta per un Cliente Domestico Tipo, escluse le imposte. La presente offerta prevede un corrispettivo fisso di gestione energetica, espresso in €/PdP/mese, calcolato in misura pari a 0,02 €/kWh applicato ai primi 100 kWh in ciascun mese di fornitura indipendentemente dall’effettivo prelievo, pari a 24 euro annui.*”.

6. Analogamente, le “*Condizioni Economiche e Particolari*” del contratto “*Gas Fedeltà*” evidenziavano che “*Il prezzo della componente Materia prima gas\* di E.ON GasFedeltà, BLOCCATO e invariabile per i primi ventiquattro mesi della somministrazione, è pari a 0,234 €/Smc*”<sup>3</sup> e poi, dopo avere illustrato che “*La componente Materia prima gas rappresenta il 50% circa della spesa complessiva della bolletta per un cliente domestico tipo,*

---

*prezzo indicato si riferisce alla sola parte dei corrispettivi di riferimento relativi al costo di acquisto ('Energia' e/o 'Materia Prima Gas'). Salvo il caso in cui nella Richiesta siano espressamente previste una o più componenti in sostituzione a quelle definite dall'ARERA il prezzo sarà calcolato mediante la somma di tutte le componenti definite dalla medesima ARERA e dalle Autorità competenti. A titolo esemplificativo le componenti che concorrono a definire il prezzo finale complessivo, sono i costi di trasporto, distribuzione e dispacciamento, oneri di sistema, imposte nonché di qualsiasi componente onere, diritto, tributo, imposta o tassa e relative addizionali presenti e future, di ulteriori voci aggiuntive afferenti al sistema elettrico e/o gas e dell'IVA, che saranno a carico del Cliente salvo che non siano espressamente posti dalla legge o dal Contratto a carico di EEN e senza facoltà di rivalsa”.*

<sup>3</sup> In una nota a fondo pagina si leggeva la precisazione “(\*) Il valore della Materia prima gas in €/Smc in base al coefficiente di conversione (C) pari a 1 è determinato moltiplicando il valore in €/GJ per un potere calorifico superiore (P) pari a 0,038520 GJ/Smc. Il valore della Materia prima gas applicato in bolletta può subire piccoli scostamenti in ragione del valore di P della zona di prelievo e del coefficiente di conversione (C) ove il gruppo di misura installato non sia dotato di correttore delle misure alle condizioni standard. La tariffa applicata nei Comuni ove l’offerta è attiva è consultabile nell’area dedicata del sito [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com)”.

*con riscaldamento autonomo e consumo di 1.400 Smc/anno (di seguito Cliente Domestico Tipo)”, prevedono che “Al cliente verrà fatturato un corrispettivo fisso di commercializzazione al dettaglio di 5,30 €/mese (63,61 €/PdR/anno), salvo l’adeguamento al maggior valore, per la componente QVD, stabilito dall’Autorità di regolazione per l’energia, reti e ambiente (ARERA), ed il corrispettivo variabile della componente QVD definito dall’ARERA nel TIVG allegato alla delibera ARG/gas 64/09 e successive modifiche e integrazioni. Il corrispettivo fisso di commercializzazione al dettaglio rappresenta il 10% circa della spesa complessiva della bolletta per un Cliente Domestico Tipo. La presente offerta prevede un corrispettivo fisso di gestione energetica, espresso in €/PdR/mese, calcolato in misura pari a 0,2 €/smc applicato ai primi 10 smc in ciascun mese di fornitura indipendentemente dall’effettivo prelievo, pari a 24 euro annui. Verrà inoltre fatturata una componente impresa a copertura del rischio della graduale modifica dell’assetto dei mercati all’ingrosso pari a 0,0095 €/Smc. I prezzi per la Spesa per il Gas Naturale coprono in media il 65% circa della spesa complessiva annua per un Cliente Domestico Tipo”.*

7. Anche gli script di vendita utilizzati dal Professionista nei casi di conclusione di contratti a distanza (*teleselling*) non illustravano compiutamente l’entità degli oneri di commercializzazione, se non attraverso un generico richiamo alle delibere ARERA. In particolare, negli script per la vendita del contratto “Luce Fedeltà” destinati ai consumatori era indicato che: “Il prezzo di quest’offerta è: PE CTE al chilowattora, ma solo se sottoscrive entro il data scadenza CTE. Il prezzo è FISSO e invariabile per i primi ventiquattro mesi e si riferisce al solo costo di approvvigionamento dell’energia elettrica, pari a circa il 30% dell’importo della bolletta di una famiglia tipo, IVA e imposte escluse. Le altre componenti possono subire variazioni secondo le disposizioni dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Per famiglia tipo l’Autorità intende una famiglia con: abitazione di residenza, potenza impegnata 3 chilowatt, consumo annuo 2.700 chilowattora”.

Analogamente, negli script per la vendita del contratto “Gas Fedeltà” destinati ai consumatori era indicato che: “Il prezzo della Materia Prima Gas \* è: Prezzo Materia Prima Gas CTE al metro cubo standard (Smc), ma solo se sottoscrive entro data scadenza CTE. Il prezzo è FISSO e invariabile per i primi ventiquattro mesi e si riferisce al 50% circa dell’importo complessivo della bolletta di una famiglia tipo (abitazione di residenza, consumo annuo 1.400 Smc/anno), IVA e imposte escluse. La restante parte è costituita da

*componenti e oneri che verranno addebitate in modo trasparente secondo quanto stabilito dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)”<sup>4</sup>.*

**8.** Condizioni simili a quelle sopra esposte si trovavano anche nelle altre offerte del Professionista, quali ad esempio quelle fra le più diffuse per la fornitura di energia elettrica “*Luce Verde Più*”, “*Luce Insieme*” e “*10 e lode Luce*” e per la fornitura di gas “*Gas Insieme*”, “*Gas Facile Più*” e “*10 e lode Gas*”.

**9.** Inoltre, nell’ambito del materiale promozionale relativo alle predette offerte, il prezzo dell’energia proposto era riferito esclusivamente alla componente energia, in assenza di alcun riferimento o richiamo agli oneri di commercializzazione, mentre venivano evidenziate come vantaggiose solo alcune delle condizioni economiche, ad esempio come nel messaggio che recitava “*Risparmia sulla bolletta – Scegli E.ON Valore Mercato Gas – Per te la Materia Prima Gas al prezzo di mercato – Con un contributo di 2 € al mese avrai la materia prima gas come la paga E.ON*”.

**10.** Secondo quanto denunciato da alcuni segnalanti, inoltre, il Professionista avrebbe applicato oneri ulteriori in assenza di una adeguata informativa in fase precontrattuale o nelle clausole contrattuali.

In particolare, alcuni condomini<sup>5</sup> lamentavano l’addebito di voci di costo, mai preventivamente comunicate, come ad esempio l’onere denominato “*Accesso alla piattaforma Smart*”, non previsto nelle condizioni contrattuali o esplicitato in sede precontrattuale.

**11.** Secondo quanto denunciato dai segnalanti, inoltre, il Professionista avrebbe applicato oneri in caso di recesso non previsti nella documentazione contrattuale.

In particolare, un consumatore<sup>6</sup> riferiva che gli sarebbe stata addebitata una voce di costo di oltre 200 euro da corrispondersi in 24 rate, denominata “*Servizio Manutenzione Caldaia*”, di cui veniva compensato volta per volta un ventiquattresimo mediante l’accredito di una voce di “*Sconto Servizio Manutenzione Caldaia*”.

---

<sup>4</sup> Solo negli script per la vendita del contratto “*Luce Fedeltà*” e del contratto “*Gas Fedeltà*”, destinati alle microimprese, era anche stabilito, rispettivamente, che: “*il corrispettivo di commercializzazione è indicato nelle condizioni economiche che le invieremo (9,86 euro/mese/POD)*” e che “*la quota di commercializzazione al dettaglio (QVD data da un corrispettivo fisso di 9,86 euro/mese più una quota variabile di 0,02 euro/Smc) è indicata nelle condizioni economiche che le invieremo*”.

<sup>5</sup> Cfr. segnalazione prot. 54748 del 10 luglio 2020.

<sup>6</sup> Cfr. segnalazione prot. 62279 del 5 settembre 2018.

**12.** Altri consumatori<sup>7</sup> lamentavano, invece, l’addebito di una voce di costo denominata “*Maxi Rata Servizio Gestione Documentale*”, che secondo un consumatore “*si configura come una penale per recesso anticipato*”. In particolare, nelle bollette allegata alle segnalazioni, in cui si precisava “*La informiamo che la presente è una bolletta di chiusura*”, nell’ultima sezione relativa alle “*Altre Partite*” figuravano l’addebito di € 9,00 per “*Servizio Gestione Documentale*” per l’ultimo mese di fornitura e l’accredito dello stesso importo per “*Sconto Servizio Gestione Documentale*” per lo stesso mese, nonché l’addebito di diverse decine di euro per “*Maxi Rata Servizio Gestione Documentale*”, presumibilmente risultante dalla somma delle quote mensili restanti al completamento del periodo contrattualmente previsto<sup>8</sup>.

Inoltre, ancora con riferimento alla suddetta voce di costo, uno dei segnalanti lamentava che la natura e le implicazioni economiche della relativa clausola contrattuale non gli erano state rappresentate al momento della stipulazione del contratto, un secondo esprimeva di essere in difficoltà perché qualificato come “*moroso*” per non avere pagato tale onere ritenuto non dovuto, in quanto configurabile come una penale, mentre un altro consumatore riferiva di essere stato reiteratamente sollecitato da EON, quando aveva inteso cambiare fornitore, affinché rinnovasse telefonicamente il contratto, con la promessa che gli sarebbe stata rimborsata la penale addebitatagli.

Dell’addebito della stessa voce di costo “*Maxi Rata Servizio Gestione Documentale*” si lamentavano anche piccole imprese<sup>9</sup>.

**13.** Infine un consumatore lamentava di avere ricevuto da EON una comunicazione ingannevole avente ad oggetto la modifica delle condizioni economiche della propria fornitura. In particolare, il consumatore lamentava<sup>10</sup> l’introduzione di una nuova voce di costo nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale in assenza di adeguata informazione<sup>11</sup> ai propri clienti, denominata “*corrispettivo fisso di gestione*”

---

<sup>7</sup> Cfr. segnalazioni prot. 16481 del 31 gennaio 2017, prot. 35940 del 24 aprile 2017, prot. 82603 del 17 dicembre 2018, prot. 47179 del 16 giugno 2020, prot. 57691 del 20 luglio 2020 e 64219 del 18 agosto 2020.

<sup>8</sup> In particolare, nella bolletta allegata alla segnalazione, relativa alla fornitura di energia elettrica per i consumi di settembre 2018, si precisava trattarsi di una bolletta di chiusura della fornitura, ove risulta l’addebito di 36 euro per “*Maxi Rata Servizio Gestione Documentale Settembre 2018*”.

<sup>9</sup> Cfr. segnalazione prot. 47179 del 16 giugno 2020 e integrazione prot. 57691 del 20 luglio 2020.

<sup>10</sup> Cfr. segnalazione prot. 18931 dell’8 febbraio 2018.

<sup>11</sup> Le informazioni circa l’introduzione di un corrispettivo fisso mensile di “*gestione energetica*” sarebbero state fornite solamente all’interno di un allegato di un messaggio trasmesso con una Pec avente ad oggetto “*Aggiornamenti legislativi e regolatori in materia di fornitura di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali e proposta di modifica unilaterale del Contratto*”. Solo nell’ultima parte di tale allegato, dopo l’indicazione di modifiche apportate a numerosi articoli delle condizioni generali di contratto (relativi alla procedura di perfezionamento del contratto, all’avvio della somministrazione in caso di conclusione di un nuovo accordo, allo *ius variandi*, alla procedura di conciliazione, ai casi di registrazione del contratto), il

*energetica*”, pari a 2 euro mensili per i clienti domestici e in misura superiore per gli altri clienti.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

#### ***1) L’iter del procedimento***

**14.** In relazione alla condotta sopra descritta, in data 30 settembre 2020 è stato comunicato al Professionista l’avvio del procedimento istruttorio n. PS9811.

In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società E.ON Energia S.p.A. fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

In particolare, l’inadeguata informativa e la previsione di penali in caso di recesso avrebbero potuto costituire una condotta non diligente, ai sensi dell’art. 20 del Codice del Consumo. Avrebbe anche potuto configurare una pratica commerciale scorretta, caratterizzata da profili di ingannevolezza e/o omissività, in violazione degli artt. 21, 22, del Codice del Consumo, la mancanza di un’informativa completa e trasparente, sia in fase di acquisizione del cliente che in fase di comunicazione delle variazioni contrattuali, riguardante: le condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas, e specificamente l’omessa indicazione dei corrispettivi liberamente fissati dal Professionista nel loro valore unitario<sup>12</sup>; la descrizione delle modalità e delle condizioni connesse all’ottenimento dello sconto/bonus offerto; le modifiche unilaterali delle condizioni economiche contrattuali; gli altri dettagli dell’offerta.

Inoltre, la previsione di penali in caso di recesso, anche qualificate come oneri a copertura di costi sostenuti per la fornitura di servizi, o diversamente denominate, come ad esempio gli oneri addebitati, in caso di recesso sotto le voci “*Servizio Gestione Caldaia*” e “*Servizio Gestione Documentale*”, apparivano tali da configurare una pratica commerciale scorretta, caratterizzata da profili di aggressività in violazione degli artt. 24 e 25 del

---

cliente avrebbe rinvenuto le modifiche alle Condizioni Tecniche ed Economiche, fra le quali, senza alcuna particolare evidenziazione, l’introduzione di un costo fisso aggiuntivo pari a 2 euro mensili.

<sup>12</sup> Ove i corrispettivi non siano determinabili ex ante, devono essere indicati i criteri di determinazione dei corrispettivi medesimi.

Codice del Consumo, in quanto idonea a condizionare indebitamente il consumatore, vincolandolo all'attuale fornitore. Parimenti, gli altri oneri addebitati, come quelli relativi alla voce "Accesso alla piattaforma Smart", in quanto relativi a servizi non chiaramente indicati ai possibili clienti, apparivano tali da condizionarli indebitamente ed indurli al pagamento di somme non dovute, in mancanza di un'adeguata informativa in fase pre-contrattuale, o di un consenso esplicito alla sottoscrizione delle stesse in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

**15.** Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al Professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione in merito alle condotte oggetto di contestazione (dal 2018 fino a giugno 2020).

**16.** Rispettivamente in data 14 e 22 ottobre 2020, hanno formalmente presentato istanze di partecipazione al procedimento ai sensi e per gli effetti dell'articolo 10, del Regolamento le associazioni di consumatori CODICI e ASSOUTENTI, il cui accoglimento è stato comunicato rispettivamente in data 19 ottobre e 2 novembre 2020.

**17.** In data 16 e 28 ottobre 2020 la società E.ON ha fornito la risposta alla richiesta di informazioni formulata con l'avvio del procedimento ed in data 23 novembre ha presentato le argomentazioni difensive.

**18.** In data 13 gennaio 2021 è stata comunicata alle Parti la proroga di 60 giorni del termine di conclusione del procedimento.

**19.** In data 31 marzo 2021 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

**20.** In data 31 marzo 2021 è stata anche comunicata alle Parti la proroga di 35 giorni del termine di conclusione del procedimento.

**21.** In data 11 maggio 2021 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

**22.** In data 18 maggio 2021 è stata disposta la proroga di ulteriori 30 giorni del termine di conclusione del procedimento.

**23.** In data 23 giugno 2021 è pervenuto il parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.



## ***2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del Professionista***

**24.** Con nota pervenuta in data 24 novembre 2020 Professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, successivamente integrata nelle date 23 febbraio, 1°, 15, 23 e 24 marzo e 12 aprile 2021.

**25.** In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono quanto segue:

*a) Materiale informativo - condizioni contrattuali, materiale promozionale e di vendita*

**26.** EON si impegna *sine die* a esplicitare nelle condizioni contrattuali e nel materiale promozionale e di vendita l'esistenza di tutti i costi a carico del cliente la cui quantificazione è imputabile alla discrezionalità della Società, con esclusione di quanto regolato direttamente dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ovvero dallo Stato italiano attraverso le imposte o altre misure (e.g. canone di abbonamento alla televisione per uso privato).

Inoltre la misura proposta prevede che, qualora le future offerte dovessero includere molteplici voci di costo, ad ognuna di esse sarà data pari rilevanza grafica nel relativo materiale informativo.

**27.** Ad illustrazione della misura proposta, EON ha prodotto due esempi di modifica delle condizioni contrattuali concernenti il prezzo, uno per la fornitura di energia elettrica ed uno per la fornitura di gas naturale, di cui si riporta di seguito la descrizione della parte di prezzo denominata “componente Energia”.

**a. fornitura di energia elettrica** – *“La componente Energia rappresenta il [●]% circa della spesa complessiva della bolletta per un cliente domestico tipo con consumi annui pari a [●] ([●] kW di potenza impegnata) nell'abitazione di residenza (di seguito Cliente Domestico Tipo), escluse le imposte. Oltre alla componente Energia, il Cliente dovrà versare un corrispettivo di commercializzazione e vendita, attualmente pari a [●] €/PdP/anno ([●] €/mese) e suscettibile*

*di incremento su base annuale collegato alla variazione di una componente tariffaria (PCV) determinata dall'ARERA per il solo mercato tutelato. La componente PCV è aggiornata annualmente dall'ARERA (Delibera n. 301/2012/R/eel del 19 luglio 2012 e s.m.i.) e per il 2021 è pari a 65,44 €/PdP/anno. Qualora il corrispettivo di commercializzazione e vendita fosse adeguato alla variazione in aumento della PCV, il Cliente verrà prontamente informato. Verranno inoltre fatturati gli oneri di dispacciamento previsti dalla Delibera ARERA 111/06 del 9/06/2006 e successive modifiche e integrazioni. Il corrispettivo di commercializzazione e vendita e gli oneri di dispacciamento rappresentano, rispettivamente, il [%] circa ed il [%] della spesa complessiva della bolletta per un Cliente Domestico Tipo, escluse le imposte.*

**b. fornitura di gas naturale** – *“La componente Materia Prima Gas rappresenta il [%] circa della spesa complessiva della bolletta per un cliente domestico tipo con riscaldamento autonomo e consumo di [%] Smc/anno (di seguito Cliente Domestico Tipo), escluse le imposte. Il Cliente dovrà inoltre versare un corrispettivo comprensivo di due parti, “A” e “B”. La parte “A”, relativa al corrispettivo di commercializzazione al dettaglio, attualmente pari a [%] €/PdR/anno ([%] €/mese), e suscettibile di incremento su base annuale in funzione della variazione di una componente tariffaria (componente fissa QVD) determinata dall'ARERA per il solo mercato tutelato. La componente fissa QVD è aggiornata annualmente dall'ARERA (Delibera ARG/gas 64/09 del 28 maggio 2009 e s.m.i.) e per il 2021 è pari a 62,74 €/PdR/anno. La parte “B”, relativa al corrispettivo di commercializzazione variabile, attualmente pari a [%] c€/Smc, è soggetta all'aggiornamento annuale effettuato dall'ARERA del corrispettivo variabile della componente QVD (ARG/gas 64/09 e s.m.i.) e per il 2021 è pari a 0,7946 c€/Smc. Qualora tale corrispettivo variasse in funzione delle variazioni delle parti “A” e/o “B”, il Cliente verrà prontamente informato di tale incremento di costo”. Il corrispettivo di commercializzazione al dettaglio rappresenta il [%] circa della spesa complessiva della bolletta per un Cliente Domestico Tipo, escluse le imposte”; e*

**28.** EON si impegna a modificare i propri *script* di vendita. In particolare:

- gli *script* di registrazione, in cui si registra il consenso per il perfezionamento del contratto, utilizzando lo stesso linguaggio di cui alle condizioni contrattuali esemplificate;
- gli *script* in cui si spiega l'offerta commerciale al potenziale cliente in modo da descrivere i corrispettivi di commercializzazione come segue.

*“un corrispettivo di commercializzazione e vendita pari a [●] €/anno ([●] €/mese), salvo l'adeguamento all'eventuale variazione della componente [●] - per il 2021 è stato pari a [●] €/anno - la quale viene stabilita direttamente dall'ARERA per il mercato tutelato e dalla stessa aggiornato annualmente”.*

**29.** Ad illustrazione della misura proposta, EON ha anche prodotto alcune tipologie di nuovi messaggi promozionali riguardanti il prezzo di vendita.

*b) Modifica delle modalità di comunicazione di variazioni contrattuali unilaterali*

**30.** EON assume *sine die* l'impegno di informare i propri clienti in modo chiaro, completo e trasparente anche in fase di comunicazione delle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali.

In proposito, EON si impegna a:

- i) includere, nell'intestazione di ogni futura proposta di modifica contrattuale, l'oggetto *“Proposta di modifica unilaterale del contratto”*;
- ii) specificare già nel testo della comunicazione – e non solamente tramite rinvio ad un documento allegato (ossia, solitamente le condizioni contrattuali come aggiornate) – in modo chiaro, completo e facilmente comprensibile ai consumatori le modifiche proposte rispetto alle condizioni contrattuali in vigore, con specifico riferimento alle modifiche che impattano sul prezzo che il consumatore sarà chiamato a pagare a seguito della modifica, in linea con quanto previsto dall'articolo 13 del Codice di Condotta Commerciale approvato dall'ARERA.

*c) Rimborso degli oneri oggetto di contestazione addebitati in fase di recesso*

**31.** EON si impegna a restituire integralmente i corrispettivi addebitati agli *ex* clienti che abbiano risolto anticipatamente il contratto di fornitura, nel periodo 2018-2019/primo semestre 2020<sup>13</sup>, per i servizi denominati *“Piattaforma Smart”*, *“Gestione Documentale”* e *“Gestione Caldaia”*, come identificati nella comunicazione di avvio.

**32.** A tal fine EON si impegna a fare del proprio meglio per (i) raggiungere tramite l'invio di una comunicazione a tutti gli *ex* clienti interessati dai

---

<sup>13</sup> EON ha specificato che la limitazione temporale della restituzione degli addebiti fino al primo semestre 2020 è motivata dal fatto che, successivamente a tale periodo, non ha più addebitato ai propri clienti alcun onere per i servizi *“Piattaforma Smart”*, *“Gestione Documentale”* e *“Gestione Caldaia”*, in caso di recesso anticipato dai contratti di fornitura in essere.

servizi sopra menzionati; e (ii) la pubblicazione di un avviso sul proprio sito *web* sul diritto al rimborso, che in entrambi i casi *sub* (i) e (ii) dovrà essere richiesto mediante apposita comunicazione da inviare ad EON entro 12 mesi dalla pubblicazione dell'avviso e/o dalla data di invio della comunicazione da parte di EON.

**33.** In particolare, per ciascun *ex* cliente EON calolerà quanto effettivamente versato in esito all'esercizio del diritto di recesso anticipato dal rapporto di fornitura. EON comunicherà quindi a ciascun *ex* cliente – in base alle informazioni in proprio possesso – il diritto al rimborso integrale di quanto effettivamente versato, importo che verrà indicato a ciascuno di essi, chiedendogli di fornire i propri dati aggiornati inclusivi di un IBAN per effettuare il rimborso, nonché la conferma di avere effettivamente versato l'importo comunicato, mediante un apposito messaggio.

*d) Cessazione degli oneri oggetto di contestazione in fase di recesso.*

**34.** Nel corso del procedimento, fin dal secondo semestre 2020, EON ha cessato di addebitare agli utenti che esercitavano il diritto di recesso contrattuale gli oneri contestati a titolo di conguaglio.

**35.** EON propone, infine, di assumere, per una durata di 24 mesi, l'impegno di:

- fornire ai propri clienti rientranti nella categoria "Condominio" nel mercato elettrico a titolo totalmente gratuito, ossia senza alcun addebito di corrispettivi, i servizi "Piattaforma Smart", anche nel caso in cui tali clienti esercitassero il proprio diritto di recedere anticipatamente dal contratto;
- fornire ai propri clienti rientranti nella categoria "Microimprese" a titolo totalmente gratuito, e quindi senza alcun addebito, il servizio "Servizio Gestione Documentale", anche nel caso in cui tali clienti esercitassero il proprio diritto di recedere anticipatamente dal contratto.

*e) Tempi previsti per l'attuazione degli impegni*

**36.** EON si impegna ad attuare entro 90 giorni dalla comunicazione del provvedimento di accoglimento le misure proposte, ad eccezione di quella relativa alla restituzione delle penali addebitate agli utenti a seguito di recesso (di cui al punto *c*)), per la quale il Professionista rappresenta di avere necessità di un tempo maggiore al fine di eseguire tutte le verifiche necessarie alla determinazione di quanto effettivamente versato dai propri *ex*

clienti, ed indica in 5 mesi il termine entro il quale provvederà ad inviare le comunicazioni individuali ed a pubblicare sul proprio sito internet l'avviso relativo al diritto al rimborso.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**37.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *Internet* e *teleselling*, in data 7 aprile 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**38.** Con parere pervenuto in data 5 maggio 2021, la suddetta Autorità ha preliminarmente considerato che, con riferimento al caso di specie, i mezzi di comunicazione utilizzati (*Internet* e *teleselling*), in relazione al servizio offerto dal Professionista, risultano idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni ricevute tramite contatto telefonico o lette nel sito del Professionista, 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; pertanto, l'Autorità ha ritenuto che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, il *teleselling* e *Internet* siano strumenti idonei a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto del procedimento.

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

**39.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della distribuzione di energia elettrica e gas, in data 8 aprile 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lettera *a*), del D.Lgs. n. 21/2014.

**40.** In data 14 maggio 2021, ARERA ha chiesto una proroga, di ulteriori 30 giorni, del termine di 45 giorni previsto dalla citata norma per il proprio

parere; l’Autorità, in data 18 maggio 2021, ha preso atto della richiesta di trasmettere il parere entro la data del 23 giugno 2021.

**41.** Con parere pervenuto in data 23 giugno 2021, ARERA ha illustrato la regolazione vigente, richiamando estesamente le norme del Codice di condotta commerciale, soffermandosi specificamente – per quanto attiene al caso di specie – su:

- a) obblighi informativi nella fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura;
- b) termini e modalità di preavviso per le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali;
- c) la regolazione in materia di recesso.

Inoltre ARERA ha svolto alcune considerazioni in merito agli impegni proposti dal Professionista, dando conto della loro compatibilità o meno con gli impegni già approvati da parte dell’ARERA

### ***1) Il Codice di condotta commerciale***

**42.** Con riguardo alle disposizioni qui di interesse, l’ARERA ha estesamente richiamato il “*Codice di Condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali*”<sup>14</sup>, che rappresenta una specificazione settoriale della normativa generale in tema di tutela dei consumatori, adottato con l’obiettivo generale di prevenire condotte pregiudizievoli per i clienti finali (inclusi i clienti non domestici di piccole dimensioni) nel momento in cui ricevono offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero.

**43.** Gli obblighi in capo ai venditori riguardano la fase precontrattuale e specifici aspetti della fase contrattuale, nell’ambito del rapporto che intercorre tra le parti in seguito alla stipula del contratto. Il Codice di Condotta commerciale, di cui si richiamano di seguito, in estrema sintesi le principali disposizioni, prevede che i venditori forniscano in modo trasparente, completo e non discriminatorio le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottino ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte.

---

<sup>14</sup> Cfr. all’allegato A della deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM come modificato ed integrato dalla deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/COM (di seguito: 426/2020/R/COM), le cui previsioni entreranno 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 saranno efficaci a partire dall’1° ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 97/2021/R/COM).

*a) Il testo vigente (fino al 30 giugno 2021) - Allegato A alla Delibera 366/2018/R/com*

**44.** Con specifico riferimento alla fase precontrattuale il Codice di Condotta commerciale dispone che, qualora siano comunicate informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio, tali informazioni debbano uniformarsi a specifici criteri, di cui all'art. 5<sup>15</sup>.

**45.** Il Codice di Condotta commerciale regola inoltre, all'art. 6, anche i criteri di comunicazione delle informazioni relative alla spesa complessiva associata, qualora essa sia presentata ai clienti finali<sup>16</sup>.

**46.** Con specifico riferimento alla fase contrattuale, il Codice di Condotta commerciale prevede, tra l'altro, che il venditore ha l'obbligo di redigere i contratti di fornitura in un linguaggio chiaro e comprensibile, con contenuti minimi obbligatori (artt. 10 e 11).

**47.** I corrispettivi fatturati ai clienti finali devono trovare specifico e adeguato riscontro all'interno delle Condizioni generali di fornitura o nelle Condizioni tecnico economiche dell'offerta e, nel caso di clienti domestici, tali voci devono essere riepilogate e correttamente inquadrare nella Scheda di confrontabilità<sup>17</sup>.

---

<sup>15</sup> Più in particolare l'art. 5 prevede che:

-i corrispettivi dovuti dai clienti per la prestazione del servizio sono indicati nel loro valore unitario al netto delle imposte, specificando che saranno gravati dalle imposte fatta salva la possibilità di indicare il prezzo comprensivo delle imposte in ragione della struttura dell'offerta, specificando in tale caso che il corrispettivo è comprensivo di imposte;

-i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica o di gas naturale sono indicati in euro per kWh o in euro per Smc; i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati in euro/punto di fornitura/anno o in euro/punto di riconsegna/anno; i corrispettivi unitari dovuti in proporzione alla potenza impegnata sono indicati in euro per kW/anno; i corrispettivi unitari dovuti per eventuali prelievi di energia reattiva sono indicati in euro per kvarh.

<sup>16</sup> L'art. 6 dispone che:

-la spesa deve risultare dall'applicazione su base annua di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente finale in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura, specificando l'eventuale criterio di ripartizione, anche per fasce, dei consumi annui o dei volumi di consumo annuo;

-gli sconti che rientrano nel calcolo della spesa complessiva sono quelli applicati automaticamente in virtù dell'adesione all'offerta, inclusi gli sconti percepiti dal cliente finale qualora questo non risolva il contratto prima dell'anno, maturati nel corso dei primi dodici mesi dalla data di decorrenza del contratto indipendentemente dalla sua durata;

-qualora uno o più corrispettivi siano soggetti ad indicizzazione o variazione automatica, deve essere specificato in modo chiaro, evidente e inequivocabile che l'informazione ha per oggetto un valore indicativo e soggetto a variazione;

-l'informazione deve essere associata all'indicazione della durata del contratto e della data o del periodo nel quale sono in vigore i corrispettivi unitari utilizzati per il calcolo, nonché della durata e delle eventuali condizioni limitative dell'offerta.

<sup>17</sup> La scheda di confrontabilità -che deve essere fornita al cliente finale- deve contenere sintetici riferimenti alla "stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)", agli "altri oneri", alle "modalità di indicizzazioni/variazioni", alla "descrizione dello sconto e/o del bonus", nonché agli "altri dettagli dell'offerta". Analogamente la previsione di un importo a titolo di deposito cauzionale o garanzie equivalenti

b) *Il nuovo testo (vigente dal 1° luglio 2021) - Allegato A alla delibera 426/2020/R/Com*

**48.** Il nuovo testo del Codice di Condotta commerciale introduce, a partire dal 1° luglio 2021, una revisione dell'art. 5, sui criteri di comunicazione dei prezzi di fornitura, prevedendo l'obbligo per i venditori di indicare i corrispettivi dovuti dai clienti finali per la prestazione del servizio nel loro valore unitario al lordo delle perdite di rete, specificando inoltre che i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica o di gas naturale debbano essere indicati esclusivamente in €/kWh o €/Smc mentre i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati esclusivamente in €/POD/anno o €/PdR/anno, quelli in proporzione alla potenza impegnata esclusivamente in €/kW mentre quelli per eventuali prelievi di energia reattiva esclusivamente in €/kvarh (enfasi nel testo del parere).

Sempre all'art. 5, è precisato che i corrispettivi non possono avere la stessa denominazione dei corrispettivi unitari, componenti o elementi definiti dall'Autorità ad eccezione del caso in cui i valori dei suddetti corrispettivi siano fissati pari a quelli vigenti definiti dall'Autorità medesima.

**49.** Inoltre, dal 1° luglio 2021, il venditore assolve gli obblighi informativi preliminari alla sottoscrizione del contratto, fornendo al cliente finale, in occasione della proposta e in ogni caso prima della conclusione del contratto di fornitura, la *Scheda sintetica* (di cui all'Allegato 4 al nuovo testo)<sup>18</sup>.

**50.** Infine, a partire dal 1° ottobre 2021, la già prevista comunicazione in caso di variazioni unilaterali, dovrà essere integrata con la stima della spesa annua per i 12 mesi successivi alla variazione. Analogo obbligo di comunicazione viene inoltre introdotto in caso di evoluzioni automatiche delle condizioni economiche già previste nel contratto sottoscritto, cioè in caso di aumenti determinati dal venditore, dello scadere di sconti o di passaggi tra prezzo fisso e prezzo variabile.

---

deve essere espressamente prevista dal contratto anche nel suo ammontare ed esplicitata, per i clienti domestici, nella scheda di confrontabilità.

<sup>18</sup> La Scheda sintetica, in sostituzione della Nota informativa, è un nuovo strumento che riassume tutti gli obblighi informativi, in capo al venditore, relativi all'offerta, in formato standardizzato e comprensibile per il cliente finale, da consegnare a tutti i clienti alimentati in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno.



## 2) *La regolazione in materia di recesso*

**51.** Per quanto attiene alla fatturazione impropria di penali per il recesso o di oneri presentati in modo non trasparente, come nell'ipotesi delle penali per il recesso qualificate come oneri a copertura di costi sostenuti, o di servizi non richiesti asseritamente gratuiti, ARERA richiama la regolazione in materia di recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale per i clienti di piccola dimensione<sup>19</sup>.

**52.** Il termine di preavviso in coerenza con la durata del processo di *switching* – è stato ridotto a circa tre settimane – per tutti i clienti domestici e non domestici, consentendo quindi la possibilità che il recesso sia notificato dal venditore entrante entro il giorno 10 del mese precedente la data di cambio venditore. Nel caso in cui il diritto di recesso sia esercitato per cessazione della fornitura, il termine di preavviso non potrà invece essere superiore a 1 mese dal ricevimento, da parte del venditore uscente, della comunicazione di recesso.

**53.** La deliberazione in commento prevede, inoltre, espressamente che il diritto di recesso, esercitato nei termini di cui sopra, non possa essere sottoposto a penali né a spese comunque denominate e che eventuali clausole in tal senso devono considerarsi non apposte.

## 3) *Considerazioni in relazione agli impegni proposti dal Professionista*

**54.** In generale, ARERA ha ritenuto che gli impegni presentati dal Professionista non risultino incompatibili con la disciplina di settore, fermo restando l'obbligo, per la società di vendita, di rispettare le previsioni del Codice di Condotta commerciale che entreranno in vigore a far data dal 1° luglio 2021<sup>20</sup>.

---

<sup>19</sup> Con la deliberazione 9 giugno 2016, 302/2016/R/COM, come da ultimo modificata dalla deliberazione 783/2017/R/COM, l'Autorità ha rivisto la previgente disciplina e allineato le tempistiche del recesso per cambio fornitore a quelle previste per lo *switching*. In particolare, l'invio della richiesta di *switching* al SII coincide con la comunicazione di recesso che il SII provvede a notificare al venditore uscente e per tale ragione, nel momento in cui il venditore entrante effettua la richiesta di *switching* al SII, la medesima vale anche come comunicazione di recesso per conto del cliente finale.

<sup>20</sup> Ad esempio, i corrispettivi dovranno essere indicati esclusivamente in euro/POD/anno o euro/PdR/anno, mentre invece il corrispettivo fisso di gestione energetica, nel caso di specie, è indicato come pari a una cifra fissa, risultando non conforme alla regolazione vigente. Inoltre il Professionista è tenuto a rispettare tutte le disposizioni regolatorie relative al criterio di comunicazione dei prezzi di fornitura, di cui all'art. 5 del Codice di Condotta commerciale, anche con riferimento agli altri corrispettivi dovuti dai clienti finali (ad esempio, corrispettivi di dispacciamento e sbilanciamento) non esplicitati nella formulazione degli impegni in esame.

**55.** In particolare, ARERA ha evidenziato che dagli esempi forniti da EON ad illustrazione dei propri impegni non risulta che il Professionista nelle CTE (E.On Luce Click e E.On Gas Click) attribuisca, secondo l'impegno assunto, *“pari rilevanza grafica alle diverse voci di costo”* definite dal venditore, in quanto i prezzi rispettivamente della componente energia e della materia prima gas sono indicati in maniera più evidente rispetto agli altri corrispettivi definiti dal venditore.

**56.** Quanto all'impegno di carattere restitutorio, volto a ristorare i clienti finali non più in fornitura dei corrispettivi non dovuti in caso di recesso anticipato (denominati *“Piattaforma Smart”*, *“Gestione Documentale”* e *“Gestione Caldaia”*), l'ARERA ha rilevato una possibile limitazione nella tutela dei clienti, stessi sottolineando come questi ultimi non siano agevolati nell'ottenimento del ristoro, in quanto onerati di una formale richiesta di rimborso da effettuarsi entro un termine massimo.

**57.** L'ARERA ha precisato, infine, che non si ravvisano incompatibilità con gli impegni già approvati da ARERA con deliberazione 665/2018//S/COM.

## **VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

**58.** L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio dell'8 ottobre 2020.

Infatti, il Professionista ha formulato impegni contenenti misure riguardanti sia il contenuto delle condizioni contrattuali (Condizioni Generali di Fornitura e Condizioni Tecnico Economiche) sia i messaggi promozionali e gli *script* di vendita oggetto delle contestazioni.

**59.** Più specificamente, si valuta positivamente la modifica delle Condizioni Tecnico Economiche volta ad indicare l'entità degli oneri di commercializzazione e di tutte le parti di prezzo, eliminando in tal modo il possibile elemento di confusione per il consumatore generato dall'utilizzo di riferimenti alla regolazione prevista all'Autorità di settore per ai corrispettivi liberamente applicati dal Professionista; è inoltre positiva la modifica delle Condizioni Generali di Contratto consistente nella indicazione del valore del deposito cauzionale, richiesto a titolo di garanzia al cliente finale.

**60.** Allo stesso modo appare adeguata la proposta di indicare negli *script* di vendita l'importo di tutte le voci di prezzo relative alla spesa per l'energia, anche qui eliminando possibili elementi di confusione per il consumatore

derivanti da impropri richiami alla regolazione con riguardo ai corrispettivi discrezionalmente applicati dal Professionista.

**61.** Sono stati, altresì, forniti elementi idonei a garantire un sufficiente livello di completezza e di chiarezza anche in ordine alla prospettazione delle condizioni economiche di fornitura nell'ambito del materiale promozionale, nel quale sarà eliminato il possibile elemento di confusione, per il consumatore, che era rappresentato dalla fuorviante indicazione di una sola parte del prezzo o dello sconto applicabile unicamente alla componente energia.

In tale contesto, è apprezzabile il fatto che lo specifico impegno avente ad oggetto il materiale promozionale riguardi tutte le offerte presenti e future basate sul prezzo della fornitura, dando a tutte le componenti di prezzo la stessa evidenza grafica.

Analogamente, meritevole di apprezzamento è il fatto che il Professionista abbia previsto di attribuire pari evidenza grafica, nelle campagne promozionali, a tutte le componenti di costo che dovessero concorrere a formare il prezzo finale della fornitura (di energia elettrica o gas).

**62.** Va rilevato, inoltre, che l'Autorità di regolazione ha ritenuto le misure proposte sostanzialmente conformi alla regolazione di settore, fermo restando l'obbligo per la società di vendita, come sopra accennato, di rispettare le previsioni del Codice di Condotta commerciale che entreranno in vigore a far data dal 1° luglio 2021.

**63.** In definitiva, le suddette misure appaiono rendere più agevole per il consumatore la comprensione degli effettivi costi di fornitura, ed in particolare l'entità degli oneri di commercializzazione e gli altri oneri che concorrono alla formazione dell'esborso complessivo del consumatore, già in fase precontrattuale, favorendo una scelta consapevole dell'offerta commerciale più adatta e conveniente alle esigenze del cliente; in particolare, esse appaiono in grado di ridurre significativamente l'asimmetria informativa che caratterizza tuttora il mercato libero dell'energia e quindi assicurare condizioni di offerta chiare e pienamente comprensibili e stimolare un corretto confronto competitivo necessario per lo sviluppo di un mercato pienamente concorrenziale.

**64.** Inoltre, le modalità di ristoro, proposte a favore dei clienti pregiudicati dall'addebito di oneri equivalenti sostanzialmente a delle penali, appaiono congrue sotto il profilo dell'entità e dell'efficacia. Infatti, le sopra descritte modalità di restituzione prevedono l'integrale compensazione dei clienti interessati, entro un lasso di tempo ragionevole. In particolare EON restituirà

rispettivamente a condomini, microimprese e clienti residenziali, gli oneri denominati “Piattaforma Smart”, “Gestione Documentale” e “Gestione Caldaia”, che nel corso del servizio addebitava in fattura compensati da corrispondenti “sconti”, fintanto che il cliente non recedeva dal contratto, nel qual caso allo stesso veniva addebitata una cosiddetta “maxi rata”, pari alla somma degli oneri mensili restanti fino al completamento del periodo contrattualmente previsto.

**65.** A tale riguardo si rileva che l’entità di tale impegno non è limitata, come osservato da ARERA, dalla necessità di una formale richiesta di rimborso, atteso che EON calcolerà quanto effettivamente versato in esito all’esercizio del diritto di recesso anticipato dal rapporto di fornitura e comunicherà quindi a ciascun ex cliente – in base alle informazioni in proprio possesso – il diritto al rimborso integrale di quanto effettivamente versato, chiedendo agli ex clienti esclusivamente di fornire i propri dati aggiornati inclusivi di un IBAN per effettuare il rimborso e la conferma di avere effettivamente versato l’importo comunicato. Si tratta di un onere minimo che non appare particolarmente gravoso per la clientela, in relazione all’ampiezza e alla portata dell’impegno restitutorio.

**66.** Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società E.ON Energia S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l’obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società E.ON Energia S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l’infrazione;

## DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società E.ON Energia S.p.A., ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9, comma 2,

lettera *a*), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti, da ultimo, in data 8 marzo 2021, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera *a*), del Regolamento;

c) che la società E.ON Energia S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

*a*) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

*b*) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

*c*) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'art. 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 notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

## ***ALLEGATO 1***

### **DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento n. PS9811 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 30 settembre 2020 e avente ad oggetto le condotte commerciali di E.ON Energia S.p.A. in materia di pratiche commerciali scorrette, la società E.ON Energia S.p.A., ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del “*Codice del Consumo*” (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati: