

## **PROCEDIMENTO N. PS-9811**

### **FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DI IMPEGNI**

*AI SENSI DELL'ARTICOLO 27, COMMA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO E ARTICOLO 9 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI PUBBLICITÀ INGANNEVOLE E COMPARATIVA, PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE, VIOLAZIONE DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI, VIOLAZIONE DEL DIVIETO DI DISCRIMINAZIONE E CLAUSOLE VESSATORIE*

**E.ON ENERGIA S.P.A.**

**9 APRILE 2021**



**Freshfields Bruckhaus Deringer**

Studio Legale

## PROCEDIMENTO N. PS-9811

### PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA E.ON ENERGIA S.P.A.

#### **1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO E DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEI PROFESSIONISTI**

1.1 Procedimento istruttorio n. PS-9811 (il **Procedimento**), avviato, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 (**Codice del Consumo**), nonché ai sensi dell'articolo 6 del “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparative, pratiche commerciali scorrette e clausole vessatorie*” (il **Regolamento**), con comunicazione di avvio prot. 0072679 (la **Comunicazione**) notificata da codesta Autorità ad E.ON Energia S.p.A. (**E.ON** o la **Società**) in data 8 ottobre 2020. Per completezza, si segnala che la Comunicazione conteneva altresì una richiesta di informazioni ad E.ON ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, alla quale la Società ha risposto in data 28 ottobre 2020. Tale richiesta si aggiungeva ad una precedente analoga richiesta, formulata in occasione dell'ispezione presso i locali di E.ON, alla quale la Società ha risposto in data 15 ottobre 2020; E.ON ha inoltre inviato in data 20 novembre 2020 una nota integrativa contenente alcune osservazioni alle proprie risposte (la **Nota Integrativa**). In data 23 novembre 2020 E.ON ha formalizzato una prima proposta di impegni ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento, a cui ha fatto seguito una seconda proposta di impegni, trasmessa in data 22 febbraio 2021, la quale ha tenuto conto delle osservazioni ricevute dalla Direzione Settoriale A della Direzione Generale Tutela del Consumatore durante l'audizione dell'11 febbraio scorso (la **Prima Audizione**). Inoltre, E.ON ha inviato lo scorso 1° marzo 2021 alcuni chiarimenti connessi alla seconda proposta di impegni. Successivamente, E.ON ha inviato ulteriori chiarimenti in data 15 marzo 2021, in cui sono state recepite alcune considerazioni ricevute per le vie brevi dagli Uffici, con particolare riferimento alla richiesta di eliminare l'alternativa inizialmente proposta da E.ON per i consumatori tra un'offerta commerciale dedicata, inclusiva di uno sconto di durata biennale, e la restituzione integrale di quanto versato come c.d. “maxi-rata” a seguito della risoluzione del contratto, lasciando solo quest'ultima opzione. Da ultimo, E.ON ha presentato la quarta versione degli impegni, la quale ha recepito e riflesso le più recenti indicazioni ricevute dagli Uffici in occasione di una seconda audizione tenutasi in data 17 marzo 2021 (la **Seconda Audizione**). Il presente documento costituisce quindi la versione definitiva di tale quarta proposta di impegni, che recepisce l'ultima richiesta ricevuta per le vie brevi dagli Uffici, ossia la modifica, da minimo a massimo, del termine di cinque mesi fissato per l'implementazione dell'impegno *sub* (iii).

## **2. *PROFESSIONISTI CHE PRESENTANO GLI IMPEGNI***

2.1 E.ON Energia S.p.A., con sede legale in Milano, Via A. Vespucci 2, CAP 20124, Italia.

## **3. *PUBBLICITÀ O PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO***

3.1 Secondo quanto riportato nella Comunicazione, E.ON avrebbe omesso di fornire ai propri clienti, sia in fase di acquisizione degli stessi, sia in fase di comunicazione di alcune variazioni contrattuali, “*adeguate informazioni circa l’entità del prezzo che verrà addebitato*”, non ravvisandosi una “informativa completa e trasparente” delle condizioni di vendita, con la mancata indicazione nella “*documentazione contrattuale e promozionale*” nonché negli “*script di vendita*” dei corrispettivi nel loro valore unitario, delle condizioni per usufruire dello sconto ovvero di altri dettagli dell’offerta. (v. paragrafi 2 e 14 della Comunicazione). Tale condotta, sempre secondo la Comunicazione, potrebbe integrare una violazione dell’articolo 20 ovvero degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo.

3.2 La Comunicazione inoltre evidenzia che E.ON avrebbe applicato ai propri clienti alcune penali per il recesso, denominate in vario modo, e altri oneri relativi a servizi asseritamente non chiaramente descritti nei contratti di fornitura (v. par. 15 della Comunicazione); condotta, quest’ultima, che potrebbe integrare una violazione dell’articolo 20 ovvero degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo.

## **4. *CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO***

### **(A) *PREMESSA***

4.1 In un’ottica di massima collaborazione ed in linea con quanto emerso durante le Audizioni e nei successivi contatti intrattenuti con gli Uffici, al fine di eliminare ogni dubbio in relazione alle pratiche ivi evidenziate ed evitare un utilizzo inefficiente di risorse da parte sia di E.ON, sia dell’Autorità, la Società intende qui proporre, ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’articolo 9 del Regolamento, una quarta versione degli impegni; le precedenti proposte, trasmesse in data 23 novembre 2020, 22 febbraio 2021 e 15 marzo 2021, quindi, devono intendersi superate dalla presente.

4.2 Prima di analizzare nel dettaglio il contenuto della nuova proposta di impegni, e ribadendo che E.ON ritiene di aver sempre operato nel pieno rispetto sia del Codice del Consumo, sia della specifica regolamentazione di settore, si conferma quanto segue:

- (a) la decisione di proporre gli impegni non può e non deve essere interpretata in alcun modo come un'ammissione di responsabilità da parte di E.ON;
- (b) la decisione di proporre gli impegni è motivata esclusivamente dalla volontà di E.ON di proporre soluzioni concrete e di tempestiva esecuzione, affinché le preoccupazioni preliminarmente sollevate da codesta Autorità possano essere efficacemente eliminate;
- (c) la proposta in esame è condizionata alla decisione di accoglimento da parte dell'Autorità ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento e, di conseguenza, alla chiusura del procedimento senza l'accertamento di alcuna infrazione, né, conseguentemente, l'irrogazione di alcuna sanzione, in capo ad E.ON.

**(B) DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI**

4.3 Ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento, E.ON propone di adottare le misure di seguito illustrate:

- i. al fine di migliorare ulteriormente la chiarezza e la trasparenza delle comunicazioni con i propri clienti, E.ON propone di assumere l'impegno, in relazione al materiale informativo avente ad oggetto le offerte commerciali basate sul prezzo della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale (ossia, la documentazione contrattuale, gli *script* di vendita nonché il materiale pubblicitario) di:
  - a. esplicitare l'esistenza di tutti i costi a carico del cliente la cui quantificazione è imputabile esclusivamente 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). Si precisa che, qualora le future offerte di E.ON dovessero includere molteplici voci di costo, in ossequio alle indicazioni ricevute dagli Uffici, ad ognuna di esse sarà data pari rilevanza grafica nel relativo materiale informativo. A titolo esemplificativo, si propone di utilizzare una informativa contrattuale (e, similamente, i connessi *script* di vendita in cui da remoto si registra il consenso del cliente al perfezionamento del contratto), con specifico riferimento all'attuale corrispettivo di commercializzazione, secondo le seguenti modalità, ovvero in base ad altra rappresentazione eventualmente meglio precisata da codesta Autorità:
    - 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*

- b. comunicare le nuove condizioni commerciali, incluse quelle eventualmente aventi ad oggetto un prezzo complessivo stabilito dalla Società – con esclusione di quanto regolato direttamente dall’ARERA ovvero dallo Stato italiano – in linea con il più elevato livello di trasparenza e completezza di cui all’impegno *sub (i.a)* e sempre nel rispetto della regolamentazione di settore stabilita dall’ARERA (con riferimento, ad esempio, all’indicazione nella bolletta/scheda di confrontabilità approvata dall’ARERA del costo associato alla potenza elettrica impegnata, della distinzione in base agli ambiti geografici nel settore del gas naturale ovvero della diversificazione per fasce orarie di consumo).

Sono di seguito fornite alcuni esempi relativi ai futuri *script* di vendita e messaggi promozionali che E.ON intende adottare in caso di accettazione degli impegni:

- a. **Script di Vendita:** E.ON si impegna a modificare i propri *script* di vendita, distinguendoli tra quelli in cui si spiega l’offerta commerciale al potenziale cliente, e quelli in cui tecnicamente si registra da remoto il consenso del cliente per il perfezionamento del contratto. Con riferimento a questi ultimi, i.e. gli *script* di registrazione, si propone di utilizzare lo stesso linguaggio di cui all’impegno *sub (i.a)*, così come riportato negli esempi di condizioni contrattuali sopra richiamati; gli *script* predisposti per la spiegazione dell’offerta commerciale, invece, potrebbero essere modificati in modo da descrivere i corrispettivi di commercializzazione come segue:

*“un corrispettivo di commercializzazione e vendita pari a [•] €/anno ([•] €/mese), salva l’eventuale variazione in aumento della componente [•] - per il 2021 è stata pari a [•] €/anno - la quale viene stabilita direttamente dall’ARERA per il mercato tutelato e dalla stessa aggiornato annualmente”.*

- b. **Messaggi promozionali di prezzo:** per completezza, sono riportati di seguito alcuni esempi di possibili messaggi promozionali di prezzo che E.ON potrebbe adottare in esito all’accoglimento degli impegni:

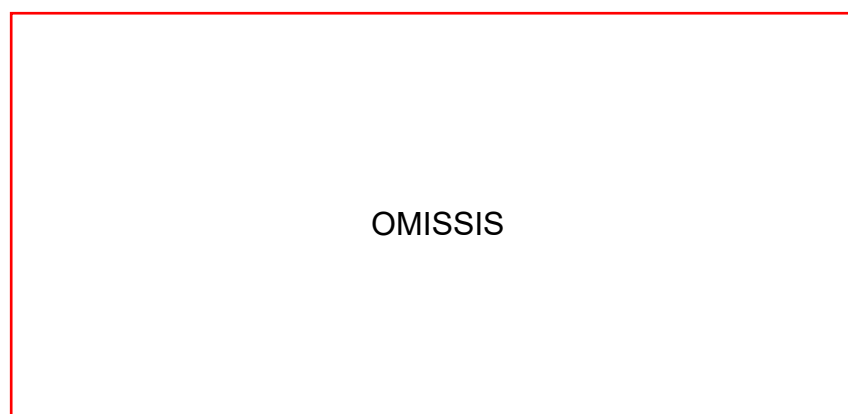
Esempio 1



Esempio 2



Esempio 3



Esempio 4

*“Prezzo componente Energia \_\_\_ €/kWh  
Corrispettivo di commercializzazione e vendita \_\_\_ €/anno,  
soggetto a possibile incremento annuo.  
Gestione Energetica \_\_\_ €/anno.*

*Oneri di regolazione, imposte escluse.  
Per maggiori dettagli consulta l'Offerta disponibile su  
\_\_\_\_\_”.*

#### Esempio 5

*“Promo valida solo dal \_\_\_\_ al \_\_\_\_  
Prezzo componente Energia ~~\_\_\_\_\_€/kWh~~ \_\_\_\_ €/kWh  
Corrispettivo di commercializzazione e vendita \_\_\_\_ €/anno,  
soggetto a possibile incremento annuo.  
Gestione Energetica \_\_\_\_ €/anno.  
Oneri di regolazione, imposte escluse.  
Per maggiori dettagli consulta l'Offerta disponibile su  
\_\_\_\_\_”.*

In ossequio a quanto richiesto dagli Uffici in occasione della Seconda Audizione ed al fine di fornire una ulteriore esemplificazione del materiale informativo avente ad oggetto le offerte commerciali basate sul prezzo che E.ON intende adottare in caso di accettazione degli impegni, si allegano al presente Formulario:

- *sub Allegato I(a) e I(b)*, un esempio di Condizioni Tecnico Economiche da includere nella documentazione contrattuale, relativamente alla fornitura di energia elettrica e gas naturale;
  - *sub Allegato II*, un esempio di *Script* di vendita e di registrazione;
  - *sub Allegato III*, una presentazione contenente alcuni esempi di materiale pubblicitario avente ad oggetto una promozione sul prezzo;
- ii.** E.ON assume 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, E.ON si impegna a: (i) includere, nell'intestazione di ogni di ogni futura proposta di modifica contrattuale, l'oggetto "Proposta di modifica unilaterale del contratto"; e (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;
- iii.** E.ON inoltre propone di assumere l'impegno di restituire integralmente i corrispettivi versati per la fornitura dei servizi connessi alla "Piattaforma Smart", "Gestione Documentale" e "Gestione Caldaia" (come identificati nella



Comunicazione) dai propri *ex* clienti che abbiano risolto anticipatamente il contratto di fornitura nel periodo 2018-2019/primo semestre 2020. Si specifica che la limitazione temporale della restituzione degli addebiti fino al primo semestre 2020 è motivata dal fatto che, successivamente a tale periodo, E.ON 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. Per superare le difficoltà operative già evidenziate in sede di Prima Audizione con riferimento a tale obbligo di restituzione, nonché al fine di compiere ogni sforzo ragionevolmente possibile per informare i propri *ex* clienti di tale iniziativa, E.ON si impegna a fare del proprio meglio per (i) raggiungere tramite comunicazione tutti gli *ex* clienti interessati dai servizi sopra menzionati; e (ii) pubblicare sul proprio sito web un avviso sul diritto al rimborso di cui al presente impegno, rimborso che in entrambi i casi *sub (i)* e *(ii)* dovrà essere richiesto mediante apposita comunicazione da inviare ad E.ON entro 12 mesi dalla pubblicazione dell’avviso e/o dalla data di invio della comunicazione da parte di E.ON.

Con specifico riferimento alle concrete modalità tramite cui verrà effettuato il rimborso, E.ON precisa che, accogliendo le osservazioni ricevute dagli Uffici in merito alla richiesta semplificazione della procedura con cui gli *ex* clienti possono confermare il loro diritto al rimborso degli importi effettivamente versati per i servizi resi da E.ON, si propone di adottare la medesima procedura di rimborso sia per i clienti domestici che hanno usufruito del servizio “Gestione Caldaia” sia per gli amministratori di condominio che hanno usufruito del servizio “Piattaforma Smart”, sia per le micro-imprese che hanno beneficiato del servizio “Gestione Documentale”.

Nello specifico, nonostante le difficoltà operative ed il costo interno per le risorse che dovranno essere a ciò dedicate, E.ON calcolerà, per ciascun *ex* cliente domestico che abbia usufruito della “Gestione Caldaia”, per ciascun *ex* cliente amministratore di condominio che abbia usufruito del servizio “Piattaforma Smart” e per ciascun *ex* cliente micro-impresa che abbia usufruito del servizio “Gestione Documentale”, quanto effettivamente versato da tali *ex* clienti ad E.ON per i menzionati servizi in esito all’esercizio del diritto di recesso anticipato dal rapporto di fornitura. E.ON 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 a ciascuno di essi specificatamente indicato. Si chiederà quindi a ciascun *ex* cliente di fornire tramite una autocertificazione i propri dati aggiornati inclusivi di un IBAN per effettuare il rimborso, nonché la conferma di avere effettivamente versato l’importo comunicato. Non verrà invece richiesto alcun dettaglio relativo alla bolletta in cui era inclusa la richiesta di pagamento, né

tantomeno di fornire la prova di avvenuto pagamento dello stesso (neppure, ad esempio, con una copia della ricevuta attestante l'effettivo versamento di quanto al tempo richiesto da E.ON).

Di seguito un esempio di messaggio che E.ON intende inviare per comunicare quanto sopra agli ex clienti:

*“Caro \_\_\_\_,*

*come sai E.ON Energia offre ai suoi clienti servizi aggiuntivi rispetto alla mera fornitura di energia/gas. Nel passato tali servizi, quali [“Gestione Caldaia” o “Piattaforma Smart” o “Gestione Documentale”], sono stati sopportati da E.ON nel caso di permanenza in fornitura coerente con la tempistica delle condizioni economiche, mentre sono stati addebitati al Cliente in caso di recesso anticipato.*

*Oggi tuttavia le nostre offerte prevedono che il costo degli ulteriori servizi sia incluso direttamente nel prezzo di fornitura e mantenuto a carico di E.ON, anche nel caso di recesso anticipato. In base ai dati a nostra disposizione, risulta che hai versato € \_\_\_\_ per il servizio [“Gestione Caldaia” o “Piattaforma Smart” o “Gestione Documentale”] in esito ad un recesso anticipato. Oggi puoi quindi chiedere il rimborso integrale di quanto versato per tali servizi utilizzando il modello di autocertificazione in allegato ( Allegato 1) ed inviandolo a \_\_\_\_\_.”*

In ossequio a quanto richiesto dagli Uffici in occasione della Seconda Audizione ed al fine di fornire una ulteriore esemplificazione della comunicazione che E.ON intende inviare ai propri ex clienti, si allega al presente formulario, *sub Allegato IV*, un esempio del messaggio sopra riportato inclusivo del modulo di autocertificazione;

- iv.** Oltre al rimborso integrale degli addebiti di cui all'impegno *sub (iii)* il quale, si specifica, sarà offerto indistintamente a tutti gli ex clienti qualificati a richiederlo, E.ON propone di assumere l'impegno di fornire a titolo totalmente gratuito, ossia senza alcun addebito di corrispettivi, i servizi connessi alla “Piattaforma Smart” (come identificati nella Comunicazione) ai propri clienti rientranti nella categoria “Condominio” nel mercato elettrico. Per chiarezza, tali servizi si intenderebbero resi a titolo gratuito anche nel caso in cui tali clienti esercitassero il proprio diritto di recedere dal contratto con E.ON in anticipo rispetto alle tempistiche di durata delle offerte in corso;
- v.** E.ON assume inoltre l'impegno, con specifico riferimento ai propri clienti rientranti nella categoria “microimprese” sia nel mercato dell'energia elettrica, sia in quello del gas naturale, di fornire a titolo totalmente gratuito, e quindi senza alcun addebito, il servizio aggiuntivo denominato “Servizio Gestione

Documentale”, il quale si intenderebbe reso a titolo gratuito anche nel caso in cui tali clienti esercitassero il proprio diritto di recedere dal contratto con E.ON in anticipo rispetto alle tempistiche di durata delle offerte in corso.

*(C) INIZIO E DURATA DELLA VALIDITÀ DEGLI IMPEGNI*

4.4 Gli impegni di cui sopra troveranno attuazione entro **90 (novanta) giorni** a far data dalla comunicazione da parte di codesta Autorità del provvedimento di accoglimento degli stessi e di conclusione del Procedimento. A tale termine di 90 giorni farà eccezione l’attuazione dell’impegno *sub* (iii), per il quale E.ON necessita di un periodo massimo di **5 (cinque) mesi** al fine di eseguire tutte le verifiche necessarie alla determinazione dell’importo di quanto effettivamente versato dai propri ex clienti, e per la conseguente predisposizione delle comunicazioni – ognuna da adattare con l’importo specifico di quanto effettivamente versato – da inviare loro. Entro 90 giorni dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni, E.ON darà seguito agli impegni *sub* (iv) e (v) sopra-illustrati per un periodo di 24 mesi. Gli impegni *sub* (i) e (ii) non saranno invece soggetti ad alcun termine di validità, mentre l’impegno *sub* (iii) resterà in vigore per un anno dalla pubblicazione dell’avviso e/o dalla data di invio della comunicazione da parte di E.ON, periodo entro il quale gli ex clienti aventi diritto potranno chiedere il rimborso di quanto versato.

4.5 E.ON si riserva comunque il diritto di contattare codesta spettabile Autorità ove in futuro emergessero profili di criticità connessi alla possibilità di continuare ad assicurare il pieno rispetto degli impegni qui proposti, in particolare qualora dovessero registrarsi cambiamenti significativi nelle condizioni di mercato della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, ovvero condotte di altre società di vendita di energia elettrica e gas naturale attive nello stesso mercato di E.ON in palese contrasto con l’esito finale del procedimento in corso.

*(D) Considerazioni circa l’ammissibilità e l’idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell’avvio dell’istruttoria*

4.6 E.ON ritiene che gli impegni, così come modificati ed ampliati in questa sede, siano puntuali, appropriati, adeguati a soddisfare le preoccupazioni sollevate da codesta Autorità e riportate nella Comunicazione d’avvio del presente Procedimento, nonché facilmente monitorabili *ex post* da parte dell’Autorità.

4.7 In particolare:

- l’impegno *sub* (i) rimuoverà qualunque profilo omissivo che fosse eventualmente riscontrabile nelle comunicazioni con i propri clienti (contratti, *script* di vendita e comunicazioni promozionali). Nello specifico, l’impegno in questione renderà ogni futura comunicazione avente ad oggetto le condizioni commerciali ancora più trasparente nei confronti del consumatore, rendendolo fin da subito in grado di comprendere il prezzo complessivo che sarà tenuto a

pagare per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale. In questo modo sarà annullato il rischio di possibili asimmetrie informative a scapito del consumatore nel momento di conclusione del contratto;

- l'impegno *sub* (ii), in modo del tutto sinergico e complementare rispetto all'impegno *sub* (i), analogamente rimuoverà qualunque profilo omissivo e/o ingannevole che fosse eventualmente riscontrabile nelle comunicazioni di E.ON relative ad eventuali modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali. Nello specifico, la nuova modalità di comunicazione di tali modifiche renderà ancora più comprensibile al consumatore – fin dalla lettura dell'oggetto della corrispondenza – che il documento ricevuto contiene una proposta di modifica unilaterale del contratto e l'eventuale impatto sul prezzo. In aggiunta al testo della modifica contrattuale, il cliente sarà edotto, in modo chiaro e trasparente, delle modalità e dei termini per esercitare l'eventuale recesso senza oneri nonché di tutte le altre informazioni previste all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale approvato dall'ARERA. Anche ciò contribuirà ad eliminare eventuali asimmetrie informative a scapito del consumatore in occasione di eventuali modifiche unilaterali del contratto;
- l'impegno *sub* (iii) renderà effettiva ed efficace la funzione restitutoria intrinseca nella natura degli impegni. Infatti, E.ON si impegna a restituire integralmente ai propri ex clienti che hanno risolto anticipatamente il contratto di fornitura nel periodo 2018-2019/primo semestre 2020, la totalità dei corrispettivi eventualmente addebitati per la fornitura dei servizi connessi alla "Piattaforma Smart", "Gestione Caldaia" e "Gestione Documentale" (come identificati nella Comunicazione). Si specifica che la limitazione temporale della restituzione degli addebiti fino al primo semestre 2020 incluso è motivata dal fatto che, successivamente a tale periodo, E.ON non ha più addebitato ai propri clienti alcun onere per i servizi "Piattaforma Smart", "Gestione Documentale" e "Gestione Caldaia" in caso di recesso anticipato dal rapporto di fornitura;
- gli impegni *sub* (iv) e (v) rimuoveranno qualunque rischio futuro di addebiti non specificatamente previsti contrattualmente o comunque non chiaramente portati a conoscenza del consumatore con riferimento al servizio "Piattaforma Smart" nonché al "Servizio Gestione Documentale". In questo modo si eliminerà anche il potenziale rischio, espresso nella Comunicazione, che l'offerta di tali servizi aggiuntivi possa indebitamente condizionare il consumatore o indurlo al pagamento di somme non dovute. Al contrario, gli impegni in oggetto avranno l'effetto di offrire al consumatore dei servizi aggiuntivi e gratuiti, a suo pieno ed esclusivo vantaggio. Per fugare ogni dubbio, quanto detto è valido anche nel caso in cui i consumatori decidessero di risolvere anticipatamente il proprio contratto con E.ON. Di conseguenza

sarà in futuro evitato anche qualsiasi rischio di addebito di costi ipoteticamente qualificabili come penali.

4.8 In ultimo, E.ON ritiene che l'effettivo rispetto degli impegni proposti sia facilmente monitorabile da parte dell'Autorità. In ogni caso, la Società si rende pienamente disponibile a fornire a codesta Autorità – qualora sia richiesto – un report periodico sulla loro attuazione ed applicazione.

## 5. **VERSIONE NON CONFIDENZIALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI**

5.1 Contestualmente alla presente comunicazione E.ON trasmette inoltre, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 24 della Legge n. 241/1990 e dall'art. 11, comma 7, della Delibera AGCM del 1° aprile 2015, n. 25411, una istanza di riservatezza rispetto al Formulario.

\*\*\*

E.ON resta a disposizione di codesta Autorità per eventuali richieste di chiarimento sulla proposta di impegni sopra descritta.

\*\*\*

Roma, 9 aprile 2021

  
Avv. Gian Luca Zampa

  
Avv. Giorgio Candeloro

### **Allegati:**

- I. (a) esempio di Condizioni Tecnico Economiche da includere nella documentazione contrattuale (energia elettrica);
- I. (b) esempio di Condizioni Tecnico Economiche da includere nella documentazione contrattuale (gas naturale);
- II. esempio di *Script* di vendita e di registrazione;
- III. presentazione contenente alcuni esempi di materiale pubblicitario avente ad oggetto una promozione sul prezzo;
- IV. esempio del messaggio di rimborso agli ex clienti, inclusivo del modulo di autocertificazione.