

PS12046 - ENNE ENERGIA-OFFERTE COMMERCIALI

Allegato al provvedimento n. 30107

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS12046 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 22 luglio 2021 e avente ad oggetto le pratiche in materia di informativa resa ai consumatori sui costi e sulla convenienza delle offerte proposte da Enne Energia S.r.l., lo stesso Professionista Enne Energia S.r.l., 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:

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27,
COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART 8 COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007
E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO EX DELIBERA AGCM 1 Aprile 2015, n. 25411
(versione consolidata¹)**

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

Procedimento rif. PS/12046, comunicazione di avvio del procedimento ricevuta dal professionista in data 22-07-2021

2) *Professionista che presenta gli impegni*

ENNE ENERGIA SRL, CF/ P. IVA 03567951201 con sede legale in Bologna (BO), Via Larga 36, in persona dell'Amministratore Unico Stefano Govoni, nato a Finale Emilia (MO), il 28.05.1965

3) *Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento*

i) Mancanza di un'informativa completa e trasparente, tanto nel materiale contrattuale, quanto nel materiale promozionale, circa le condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas e, specificamente, l'omessa indicazione del valore unitario dei diversi corrispettivi richiamati in precedenza, tra i quali quelli relativi *al servizio di aggregazione misure e costi di commercializzazione* e delle *“componenti CCR, QVD, GRAD, QQA e della componente a copertura dei costi di approvvigionamento all'ingrosso della materia prima”* ;

ii) La scarsa informativa fornita al consumatore in merito alle condizioni applicabili nel periodo successivo alla scadenza annuale del contratto, con particolare riferimento alla natura e all'entità della voce di costo denominata *“componente Gestione Profilo e Sbilanciamento”*;

iii) L'attivazione automatica del servizio *“Energy Consultant”*;

iv) Le modalità di comunicazione delle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali ed economiche con nota in fattura (o con *“apposita comunicazione”* dalle caratteristiche non meglio precisate) anziché mediante separata comunicazione in forma scritta, che *“potrebbero distintamente configurare una pratica commerciale scorretta, caratterizzata da profili di ingannevolezza e/o ommissività, in violazione degli artt. 21 e 22 del CdC”* e altresì configurare una *“condotta non diligente, in violazione dell'art. 20 del CdC”*.

4) *Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento*

Rispetto al punto i) *Mancanza di un'informativa completa e trasparente, tanto nel materiale*

¹ ad esito dei contatti con gli Uffici, e a seguito delle opportune valutazioni e verifiche interne, Enne Energia ha accolto l'invito ad integrare il contenuto del presente Formulario

contrattuale, quanto nel materiale promozionale, circa le condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas e, specificamente, l'omessa indicazione del valore unitario dei diversi corrispettivi richiamati in precedenza, tra i quali quelli relativi al servizio di aggregazione misure e costi di commercializzazione” e delle “componenti CCR, QVD, GRAD, QOA e della componente a copertura dei costi di approvvigionamento all'ingrosso della materia prima” ;

Descrizione dell'impegno:

Muovendo dalla contestazione sub (i) sopra descritta e precisato che la scrivente fin dal 1 luglio allega le schede sintetiche che riportano tutti i valori dei corrispettivi e delle componenti contestate, benchè aggregate secondo le indicazioni definite dall'Autorità, per maggiore chiarezza Enne Energia si impegna ad inserire nelle condizioni tecnico economiche (CTE) delle offerte in portafoglio, nel materiale promozionale e sul proprio sito internet:

a) quanto alle componenti relative all'ENERGIA ELETTRICA:

- **il valore assoluto, vigente al momento, degli oneri di commercializzazione:** in particolare, in tutte le CTE delle offerte di fornitura di energia elettrica che prevedono l'applicazione della componente degli oneri di commercializzazione, al fine di fornire maggiore chiarezza e semplificare la comprensione della componente, verrà inserita la seguente definizione “Corrispettivo a copertura dei costi di commercializzazione e vendita in quota fissa pari a xx€/punto di prelievo all'anno, ripartito su base mensile”.

Pertanto, nelle offerte di energia elettrica che prevedono un “corrispettivo a copertura dei costi di commercializzazione e vendita” verrà eliminato ogni riferimento al corrispettivo PCV previsto dal TIV e agli eventuali aggiornamenti dello stesso, conformemente alle indicazioni pervenute dagli Uffici di codesta Spett.le Autorità;

- **il valore del servizio di aggregazione misure**, il quale come già specificato, è un onere passante per il venditore che è tenuto a versarlo a Terna, definito dall'art. 15 del Testo Integrato Settlement – delibera Arera ARG/elt/ 107/09 (che, per eccesso di scrupolo, era stato scorporato da Enne Energia dalla voce “oneri di dispacciamento”), conformemente alla prassi adottata dagli altri operatori **è stato ricompreso all'interno della voce “oneri di dispacciamento”**, rendendo quindi la relativa voce maggiormente comprensibile al Cliente e confrontabile con gli oneri applicati dagli altri operatori.

b) quanto alle componenti GAS

- **il valore assoluto, vigente al momento, delle componenti CCR, QVD, con eliminazione delle componenti QOA e GRAD.**

In particolare: quanto alle le componenti CCR, QVD, previste dal TIVG e determinate dall'ARERA verrà espressamente indicato che si tratta di **componenti “applicate discrezionalmente dal fornitore in regime di mercato libero”** e verranno definite:

- CCR, componente a copertura dei costi delle attività connesse alle modalità di approvvigionamento del gas naturale all'ingrosso, compreso il relativo rischio che per il periodo xxx 202x – xxx 202x è pari a xxx€/smc, valore soggetto ad aggiornamento trimestrale da parte di ARERA;
- QVD, componente relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio che per il 202x, per un cliente domestico, vale xxx€/pdr/anno e xxx€/smc, valore soggetto ad

aggiornamento annuale da parte di ARERA con efficacia dal 1 gennaio di ogni anno;

Al fine di semplificare le condizioni tecnico economiche, le componenti QOA (che dall'ottobre 2013 valeva 0) **e GRAD** (non più applicata dal 2018), **verranno eliminate**, salvo successive reintroduzioni, nel qual caso sarà inserito il relativo valore assoluto al tempo vigente e la relativa periodicità di aggiornamento.

L'indicazione relativa al valore assoluto dei suddetti servizi e delle suddette componenti sarà quindi inserito nelle Condizioni Tecnico Economiche di tutte le offerte che prevedono le suddette componenti e i suddetti servizi, pubblicate sul sito di Enne Energia e altresì disponibili per il Cliente a partire dalla fase della presentazione delle offerte e fin dall'origine del percorso per giungere alla sottoscrizione del contratto, conformemente alla prassi sempre adottata dalla scrivente.

I suddetti impegni verranno posti in essere da Enne Energia a far data dalla pubblicazione dei prossimi listini che avverrà il 10 ottobre 2021

Inoltre, quanto al rilievo relativo al fatto che sul **sito web e materiale promozionale di Enne Energia** non siano riportate tutte le componenti suscettibili di incidere sul costo complessivo dell'energia, conformemente ad una richiesta espressamente avanzata dagli Uffici, in una prospettiva di sensibilizzazione di tutti gli operatori del mercato – Enne Energia accoglie l'invito a far sì che ogni sua promozione, indipendentemente dal 'canale' attraverso cui sarà veicolata agli utenti, e al netto del rilievo eventualmente dato al messaggio pubblicitario, esponga sempre ai consumatori con pari dignità grafica l'insieme delle voci di costo, siano esse relative alla materia prima e/o a qualsiasi altro elemento dell'offerta, il cui costo sia stabilito in maniera discrezionale dell'impresa (quali le componenti QVD e CCR con relativa definizione, costi di commercializzazione e vendita, servizi accessori, etc.).

Al tempo stesso, qualora le offerte rechino 'sconti' relativi ad una delle voci di costo (anche in questo caso, discrezionali), la promozione indicherà chiaramente la voce di costo a cui lo sconto si applica, specificando altresì il 'peso' percentuale (stimato) di tale voce di costo sulla spesa annua di un consumatore medio.

I suesposti principi relativi alle offerte nel sito web saranno quindi applicati a qualsiasi contenuto promozionale che evidenzii il prezzo di fornitura e saranno mantenuti anche nella presentazione di future offerte.

Quanto alle attività promozionali e sito web, Enne Energia evidenzierà le caratteristiche dell'offerta, fornendo visibilità alla durata nel tempo di validità dei corrispettivi pubblicizzati.

In considerazione degli accorgimenti tecnici, la misura di cui sopra troverà applicazione nei termini più brevi ragionevolmente ipotizzabili, e comunque non oltre il termine di 60 giorni a partire dall'accoglimento dei presenti impegni.

In tal modo Enne Energia si impegna a garantire, a tutela dei consumatori finali, una informazione più chiara, corretta e trasparente.

Infine Enne Energia, conferma l'impegno entro 20 giorni dall'auspicata approvazione delle misure indicate nella presente, a costituire una pagina o più pagine dedicate dell'Info Point

presente nel sito web nella quale verrebbero inserite le definizioni e i valori delle componenti che incidono sul costo complessivo dell'energia (costi di commercializzazione, componenti CCR, QVD, ecc.), che sarebbero oggetto di aggiornamento costante da parte di Enne Energia al fine di riportare tempestivamente (e compatibilmente con le tempistiche necessarie a tal fine), nell'indicazione del valore, le modifiche adottate dall'Arera.

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

Rispetto al punto ii) scarna informativa fornita al consumatore in merito alle condizioni applicabili nel periodo successivo alla scadenza annuale del contratto, con particolare riferimento alla natura e all'entità della voce di costo denominata "componente Gestione Profilo e Sbilanciamento"

Descrizione dell'impegno:

Enne Energia si impegna a indicare in modo chiaro **nelle CTE** quali saranno il prezzo e le componenti applicate dal 13° mese di fornitura.

Per contribuire ad una migliore chiarezza, tutte le condizioni economiche di fornitura verranno indicate nelle CTE, eliminandole dall'art. 5 delle Condizioni Generali di Fornitura, scongiurando così il rischio di ogni eventuale sovrapposizione e/o fraintendimento o mancata chiarezza. In particolare saranno eliminate dalle Condizioni Generali di Fornitura le condizioni economiche applicabili dal 13° mese di fornitura, che verranno invece indicate solo nelle CTE, cui le Condizioni Generali di Fornitura faranno espresso rinvio. In tal modo il Cliente potrà trovare in un unico documento (le CTE, appunto) tutti i corrispettivi e le componenti applicate, dettagliatamente definite e indicate nel loro valore assoluto, sia per i primi 12 mesi, che per il periodo successivo.

In particolare, quanto alla componente **Gestione Profilo e Sbilanciamento**:

- per la fornitura di gas si prevederà che a partire dal tredicesimo mese, ovvero antecedentemente qualora l'ARERA cessi di pubblicare la tariffa di tutela, sarà applicata la componente Gestione Profilo e Sbilanciamento definita come *"componente a copertura dei costi di trasporto internazionale, degli oneri di commercializzazione del gas all'ingrosso, nonché altre partite relative all'attività operativa di approvvigionamento, di gestione del profilo di prelievo e del relativo sbilanciamento. Tale componente prevede l'addebito di una quota variabile pari a xxxx €/smc ed una quota fissa pari a xxx €/pdr/anno*; verrà inoltre espressamente indicato che tale componente sostituisce per la fornitura di gas le componenti QVD fissa e variabile e le componenti CCR e verrà in tal modo inequivocabilmente chiarita la natura della componente, chiarito il valore assoluto applicato e chiarito che la suddetta componente sostituisce le componenti QVD, CCR;
- per la fornitura di energia elettrica, si prevederà che *"a partire dal tredicesimo mese, in sostituzione del Corrispettivo a copertura dei costi di commercializzazione e vendita in quota*

fissa verrà addebitata per ogni mese di fornitura la componente Gestione Profilo e Sbilanciamento, pari a xx €/kW applicata alla potenza mensile impegnata del punto di prelievo, a copertura degli oneri di commercializzazione all'ingrosso, nonché delle altre partite relative all'attività operativa di approvvigionamento e di gestione del profilo di prelievo. A titolo esemplificativo, tale componente comporta una spesa annua pari a xxx€/anno (xx€/mese) per un cliente finale con potenza impegnata di 3 kW e pari a xx €/anno (xx€/mese) per un cliente finale con potenza impegnata di 6 kW”. Verrà in tal modo inequivocabilmente chiarita la natura della componente, chiarito il valore assoluto applicato e chiarito che la suddetta componente sostituisce la componente PCV.

I suddetti impegni verranno posti in essere da Enne Energia a far data dalla pubblicazione prossimi listini che avverrà il 10 ottobre p.v.

Rispetto al punto iii) attivazione automatica del servizio “Energy Consultant”

Descrizione dell' impegno:

Il servizio *Energy Consultant*, fin dalla pubblicazione dei prossimi listini prevista per il 10 settembre p.v., verrà reso completamente gratuito e verrà definito nelle CTE come segue “**Energy Consultant**: il servizio, completamente gratuito, prevede l'assistenza personalizzata di un operatore telefonico nella fascia oraria 8,00-20,00 dal lunedì al venerdì e al sabato nella fascia oraria 8,00-13,00, festività nazionali escluse, per qualunque richiesta di supporto/servizio inerente la propria fornitura”.

Inoltre Enne Energia si impegna a restituire a tutti i Clienti cui era stato addebitato il corrispettivo per il servizio Energy Consultant quanto dagli stessi versato a tale titolo, in caso di auspicata accettazione degli impegni di cui alla presente.

In particolare:

con riferimento al ristoro dei clienti in fornitura, Enne Energia si impegna ad adottare le seguenti misure:

- nel primo ciclo di fatturazione successivo all'accoglimento dei presenti impegni, verrà inviato un messaggio in fattura, che preannuncia il rimborso tramite storno dei corrispettivi in questione;
- il successivo rimborso sarà effettuato in conformità a quanto comunicato, e sarà dunque AUTOMATICO, ovvero sia tramite applicazione – senza che occorra qualsivoglia richiesta da parte dell'utente interessato – di uno sconto in fattura di importo pari al corrispettivo versato per il servizio Energy Consultant.

Quanto alla tempistica delle misure appena indicate, Enne Energia si impegna a realizzare i rimborsi nei termini più brevi entro tre cicli di fatturazione successivi alla eventuale accettazione della proposta di impegni presentata dalla scrivente.

(ii) Ristoro nei confronti dei clienti non più in fornitura

Quanto ai clienti non più in fornitura, dato il limitato numero dei Clienti interessati, Enne Energia si impegna a realizzare il ristoro nelle seguenti modalità:

- pubblicazione sul sito internet della società di una pagina contenente informazioni utili per tutti gli ex-clienti relative a possibilità e modalità di ottenere il rimborso di quanto versato a titolo di corrispettivo per il servizio Energy Consultant;
- invio di una comunicazione individuale agli ex-clienti, all'ultimo indirizzo mail conosciuto;

- predisposizione di un form online sul sito di Enne Energia, immediatamente accessibile tramite un link posto sia all'interno della pagina dedicata del sito, sia nei messaggi individuali trasmessi agli ex-clienti via mail, attraverso il quale essi potranno formulare istanza di rimborso semplicemente indicando (i) nome, cognome e numero di telefono; (ii) numero del contratto, numero del POD/PDR e indirizzo di fornitura; (iii) estremi del conto corrente scelto per l'accredito;

- indicazione, sia nel messaggio sul sito che nei messaggi individuali, di un numero telefonico del servizio clienti da contattare per avere chiarimenti in ordine ai rimborsi in questione.

Quanto alla tempistica di attuazione dei rimborsi agli ex-clienti, Enne Energia si impegna a mantenere la pagina dedicata sul sito internet sino a sei mesi dalla eventuale accettazione degli impegni presentati dalla scrivente, e ad inviare le comunicazioni individuali agli ex-clienti entro due mesi dall'accettazione degli impegni.

Enne Energia si impegna altresì ad erogare il rimborso, in seguito all'espletamento delle necessarie verifiche (relative in particolare all'identità del cliente ed alla corretta quantificazione dei corrispettivi versati), entro un massimo di due mesi dalla ricezione dell'istanza completa di tutti i dati richiesti.

-omissis-

Rispetto al punto iv) modalità di comunicazione delle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali ed economiche con nota in fattura (o con "apposita comunicazione" dalle caratteristiche non meglio precisate) anziché mediante separata comunicazione in forma scritta

Descrizione dell'impegno:

Enne Energia si impegna a pubblicare nuove Condizioni Generali di Fornitura, le quali, al punto 5.1, non prevederanno più la facoltà di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali ed economiche con nota in fattura (modalità peraltro prevista dall'art. 13.2 del Codice di Condotta Commerciale nei casi ivi indicati) o con apposita comunicazione (che comunque si riferiva alle variazioni unilaterali di cui all'art. 13.1 del Codice di Condotta Commerciale, da inviare conformemente alle previsioni dello stesso Codice): tali facoltà rimarranno quindi disciplinate esclusivamente dall'art. 5.4 (che risulta conforme al precedente art. 5.5, il quale prenderà nuova numerazione in conseguenza di esposto al punto *ii* relativamente all'indicazione delle condizioni applicabili dal 13° mese di fornitura nelle CTE e non più nelle Condizioni Generali di Fornitura) I suddetti impegni verranno posti in essere da Enne Energia a far data dalla pubblicazione dei prossimi listini che avverrà il 10 settembre p.v..

Quanto ai Clienti attualmente attivi, Enne Energia entro 30 giorni dall'auspicata accettazione degli impegni da parte di Codesta Autorità invierà una proposta di modifica unilaterale del contratto contenente la modifica dell'art. 5.1 conformemente al format allegato alla presente, eliminando ogni eventuale equivocabilità della previsione relativa alla facoltà di modifica unilaterale con nota in fattura o con apposita comunicazione ed eliminando così ogni profilo di pretesa mancata chiarezza.

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

Si ritiene che gli impegni proposti, tutti pacificamente ammissibili, siano idonei a rimuovere qualsivoglia eventuale profilo di illegittimità, consentendo al Cliente di acquisire maggiore consapevolezza in ordine alle condizioni di fornitura proposte dalla scrivente Enne Energia.

In particolare, si ritiene che:

- i) l'indicazione del valore assoluto degli oneri di commercializzazione e delle componenti previste dal TIVG applicabili all'offerta, con indicazione della periodicità del relativo aggiornamento; la ricomprensione del servizio aggregazione misure all'interno della voce "oneri di dispacciamento", conformemente alla prassi adottata dagli altri operatori; l'integrazione della descrizione sintetica delle offerte presenti sul sito web con una informativa più completa in ordine alle componenti suscettibili di incidere sul costo complessivo dell'energia e sulle condizioni applicabili all'offerta;
- ii) l'indicazione chiara, completa e trasparente, sia sul sito che in un unico documento (le CTE), dei prezzi e delle componenti applicate non solo nei primi 12 mesi di fornitura, ma anche successivamente e la definizione, nelle stesse CTE, della natura e del valore assoluto della componente Gestione Profilo e Sbilanciamento, con indicazione delle componenti che la stessa sostituisce;
- iii) la previsione di gratuità del servizio Energy Consultant e i ristori previsti a favore di tutti i Clienti che abbiano ricevuto addebiti a tale titolo, stante il fatto che gli stessi potrebbero avere equivocato le modalità di attivazione del relativo servizio;
- iv) la maggiore chiarezza, nelle Condizioni Generali di Fornitura, circa la facoltà di modifica unilaterale del contratto, con eliminazione, anche per i Clienti attivi, delle disposizioni eventualmente equivocabili

siano idonei ad eliminare qualsivoglia profilo oggetto di contestazione, contribuendo ad offrire ai Clienti informazioni chiare, complete e trasparenti in merito alle offerte, alle condizioni economiche applicate ed allo svolgimento del rapporto.

- omissis-