

PS12387 - COMUNE DI REGGIO CALABRIA/PRESCRIZIONE BIENNALE SETTORE IDRICO
Allegato al provvedimento n. 30750



Città di Reggio Calabria

IL SINDACO F.F.



Piazza Italia – Palazzo San Giorgio
Reggio Calabria



0965 21510



sindaco@reggiocal.it
PEC: sindaco@pec.reggiocal.it

**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 APPROVATO CON DELIBERA
AGCM 1° APRILE 2015, n. 25411**

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

Procedimento PS12387, comunicazione di avvio del procedimento del 16 novembre 2022, acquisita al protocollo dell'Ente al n. 0248680 del 21.11.2022.

2) Professionista che presenta gli impegni

Comune di Reggio Calabria, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il Sindaco facente funzioni Dott. Paolo Brunetti.

SEDE LEGALE:

Reggio Calabria, Piazza Italia, n. 1, Palazzo S. Giorgio – c.a.p. 89125

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

A) mancato rispetto delle modalità informative (evidenziazione in fattura degli importi prescrittibili) previste dalla nuova disciplina sulla prescrizione biennale;

B) mancato riscontro e accoglimento delle istanze presentate dai consumatori per eccepire l'intervenuta prescrizione biennale.

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

Si propone di:

1. inviare idonea informativa ai consumatori circa il regime di prescrizione biennale e la possibilità di eccepire tale prescrizione o di ripetere le somme già pagate anche mediante compensazione sui corrispettivi dei consumi futuri per gli utenti finali non cessati. È preso espressamente l'impegno che tali informative saranno inviate, a mezzo posta (stesso mezzo utilizzato per l'invio della fattura), non oltre la data del **30 giugno 2023**;
2. pubblicare, entro la data del **30 aprile 2023**, idonea informativa ai consumatori sul sito internet del Comune di Reggio Calabria www.reggiocal.it e sul sito della Hermes Servizi Metropolitan s.r.l. <http://www.hermesrc.it>.
3. procedere all'accoglimento delle istanze di prescrizione già pervenute alla data odierna nel rispetto integrale della disciplina normativa e della regolazione di settore;

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

È opportuno evidenziare, ad ogni buon fine, che la condotta oggetto di formale contestazione non è propriamente sussumibile tra quelle sanzionabili, mancando in capo all'Ente l'elemento soggettivo di consapevole volizione di assumere condotte *contra legem*, a fronte di orientamenti ermeneutici incerti e di contrastanti orientamenti giurisprudenziali, anche avuto riguardo alla natura di pubblica amministrazione dell'Ente e alle diverse fattispecie riscontrate.

Ciò premesso, si ritiene che, secondo principi di trasparenza e buona fede verso i cittadini declinati in correttezza e lealtà verso i consumatori, gli impegni formulati siano ammissibili e legittimi, in quanto concreti, efficaci e pienamente idonei a rimuovere tutti i profili di illegittimità contestati. Gli impegni prospettati con gli odierni propositi sortiscono l'effetto di piena reintegrazione, in capo ai consumatori dei diritti loro spettanti ove configurabili in applicazione della disciplina legislativa vigente, prevedendo

il rimborso delle somme eventualmente già pagate, se l'eccezione di prescrizione sia formulata. Inoltre, a conferma della buona fede già sopra affermata, si dà evidenza alla circostanza che il Comune, ancor prima dell'avvio del procedimento di cui in oggetto, aveva comunque già provveduto, nel 2022, a inviare agli utenti le fatture recanti l'indicazione degli importi prescrivibili e il testo standard dell'avviso previsto dalla deliberazione ARERA 21 dicembre 2021, n. 610/2021/R/IDR, nonché l'allegazione del relativo modulo per presentare l'istanza con cui eccepire tale prescrizione.

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni.

Con osservanza.

Reggio Calabria, 20 marzo 2023

IL SINDACO F.F.
Dott. Paolo Brunetti
firmato digitalmente



Città di Reggio Calabria

IL SINDACO



Piazza Italia - Palazzo San Giorgio
Reggio Calabria



0965 21510



sindaco@reggiocal.it
PEC: sindaco@pec.reggiocal.it

**Spett.le Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato**
Direzione Generale Tutela del Consumatore
Direzione A
Piazza G. Verdi, 6/a
00198 Roma
Pec: protocollo.agcm@pec.agcm.it

C.A. DOTT.SSA C. CELOTTO

e. p.c. Hermes Servizi Metropolitan s.r.l.
pec: protocollo@pec.hermesrc.it

(vs. rif. procedimento PS12387 avviato, in data 16 novembre 2022, nei confronti del Comune di Reggio Calabria e di Hermes Servizi Metropolitan S.r.l.)

Oggetto: nota integrativa ns. comunicazione datata 20 marzo 2023 recante <<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 APPROVATO CON DELIBERA AGCM 1° APRILE 2015, n. 25411>>

Con riferimento al procedimento in oggetto emarginato di cui la presente costituisce ulteriore seguito ed a ragguglio delle attività *medio tempore* sviluppate dall'Amministrazione comunale e dalla Società, in attuazione degli impegni di cui alla precedente ns., si trasmettono i seguenti documenti, già previamente condivisi nell'istruttoria *in itinere*:

- 1) *avviso* da pubblicarsi sul sito del Comune e della Società HERMES SM srl inerente il regime di eccezione della prescrizione da parte degli utenti del servizio idrico secondo le indicazioni della deliberazione ARERA 21 dicembre 2021, n. 610/2021/R/IDR;
- 2) *informativa* agli utenti di applicazione del regime di prescrizione;
- 3) *modulistica* operativa.

Si chiarisce infine, per come richiesto, che il testo di informativa inserito nelle fatture già trasmesse per il 2022 - recanti l'indicazione degli importi prescrivibili facendo salve le attività di accertamento da parte dell'Ente - si riferisce alle necessarie verifiche inerenti la titolarità dell'utenza.

Distinti saluti.

IL DIRIGENTE
del Settore Tributi e Patrimonio
Avv. Concettina Siciliano

IL SINDACO F.F.
Dott. Paolo Brunetti



Città di Reggio Calabria

SETTORE E PATRIMONIO
Macroarea Tributi



Via Michele Barillaro, s.n.c.
Palazzo CE.DIR., Torre IV, Piano 2°
Reggio Calabria (C.F.: 00136380805)



0965 3622164



tributi@reggiocal.it
PEC: tributi@pec.reggiocal.it

FORMAT PER COMUNICAZIONE SITO WEB (COMUNE E HERMES)

Titolo:

Informativa agli utenti finali su prescrizione biennale per i consumi idrici.

Descrizione

Dal 1° gennaio 2020 il termine della prescrizione dei consumi idrici si è ridotto da 5 a 2 anni per l'utente finale appartenente ad una delle seguenti categorie per come individuate dall'Allegato B della delibera ARERA n. 547/2019, per come modificato con delibera n. 610/2021 (Legge n. 205/17 come modificata dalla Legge n. 160/2019)

- *un utente domestico;*
- *un professionista come definito dall'art. 3, comma 1, lett. c) del d.lgs. 207/05: persone fisiche o giuridiche "che agiscono nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario";*
- *una microimpresa, come definita dalla raccomandazione 2003/361/CE: impresa che occupa meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro*

Documenti (ALLEGATI)

INFORMATIVA + MODULO

Art. 1, Co. 4 e 10 della L. 205/2017

Allegato B della delibera ARERA n. 547/2019

Link

MODULO ISTANZA

Ulteriori informazioni

L'istanza per eccepire la prescrizione deve essere compilata in ogni sua parte in modo leggibile, sottoscritta e, unitamente alla copia di un documento di identità/riconoscimento in corso di validità del/della dichiarante, recapitata al Comune di Reggio Calabria per il tramite della Hermes Servizi Metropolitan Srl /Responsabile del servizio idrico, attraverso una delle seguenti modalità.

- *Per email: protocollo@pec.hermesrc.it; idrico@pec.hermesrc.it;*
- *C/o Il servizio di Sportello della Hermes Servizi Metropolitan SRL di Via Sbarre Inferiori n° 304/A, le cui modalità di accesso sono indicate nel sito www.hermesrc.it*

Le richieste di maggiori informazioni potranno essere rivolte alla Hermes Servizi Metropolitan SRL, attraverso una delle superiori modalità.



Città di Reggio Calabria

SETTORE TRIBUTI E PATRIMONIO
Macroarea Tributi



Via Michele Barillaro, s.n.c.
Palazzo CE.DIR., Torre IV, Piano 2°
Reggio Calabria (C.F.: 00136380805)



0965 3622164



tributi@reggiocal.it
PEC: tributi@pec.reggiocal.it

INFORMATIVA AGLI UTENTI FINALI PRESCRIZIONE BIENNALE PER I CONSUMI IDRICI

In applicazione delle misure introdotte dalla Legge di Bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di Bilancio 2020 (Legge n. 160/2019), dal 1° gennaio 2020 il termine della prescrizione dei consumi idrici si è ridotto da 5 a 2 anni per l'utente finale appartenente ad una delle categorie individuate dall'anzidetta normativa e dall'Allegato B della delibera ARERA n. 547/2019, per come modificato con delibera n. 610/2021¹.

In proposito, il suddetto utente finale può eccepire la prescrizione relativamente agli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della predetta normativa, per le fatture con scadenza successiva al 1° gennaio 2020. Pertanto, è possibile comunicare la volontà di eccepire la prescrizione biennale e, per l'effetto, non pagare gli importi sopraindicati ovvero richiedere il rimborso qualora il pagamento fosse stato effettuato, utilizzando l'apposito allegato modulo di comunicazione disponibile anche sul sito internet del Comune di Reggio Calabria (www.reggiocal.it) e sul sito della Hermes Servizi Metropolitan s.r.l. (www.hermesrc.it).

Il Responsabile del presente procedimento è la sottostante P.O., che si avvale dell'istruttoria curata della Hermes Servizi Metropolitan Srl /Responsabile del servizio idrico a cui l'istanza deve essere trasmessa.

La presente dichiarazione deve essere compilata in ogni sua parte in modo leggibile, sottoscritta e, unitamente alla copia di un documento di identità/riconoscimento in corso di validità del/della dichiarante, recapitata al Comune di Reggio Calabria per il tramite della Hermes Servizi Metropolitan Srl /Responsabile del servizio idrico.

Le richieste di maggiori informazioni potranno essere rivolte alla Hermes Servizi Metropolitan SRL, attraverso una delle superiori modalità.

Reggio Calabria, _____

LA P.O. CANONE SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
dott.ssa Lucia Pellicanò

IL DIRIGENTE
avv. Concettina Siciliano

-
- ¹ un **utente domestico**;
 - un **professionista** come definito dall'art. 3, comma 1, lett. c) del d.lgs. 207/05: persone fisiche o giuridiche "che agiscono nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario";
 - una **microimpresa**, come definita dalla raccomandazione 2003/361/CE: impresa che occupa meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro.



COMUNE DI REGGIO CALABRIA

Settore Tributi e Patrimonio

Servizio Idrico Integrato – Modulo per eccezione prescrizione biennale su fatture emesse nel periodo 2020-2022

(Art. 1, Co. 4 e 10 della L. 205/2017- Deliberazione ARERA 547/2019/R/ldr)

INTESTAZIONE CONTRATTO (Utenza finale)

Codice Utenza:

Matricola contatore

Codice fiscale ovvero Partita iva

Cognome e nome ovvero Denominazione/Ragione Sociale

__L__ SOTTOSCRITT__

Cognome e nome

Codice fiscale

Data di nascita (GG/MM/AA)

Sesso

Comune o stato estero di nascita

Prov

Comune di residenza

Prov

Via/Piazza e num. civico

Cap

Recapito telefonico

Email

PEC (facoltativa solo per "utente domestico")

NELLA QUALITÀ DI

Intestatari__ del suddetto Cod. Utenza Legale rappresentante del soggetto intestatario del suddetto Cod. Utenza

(contrassegnare una sola delle superiori opzioni)

COMUNICA

di eccepire la prescrizione biennale - L. 205/2017e Delibera ARERA 547/2019/R/ldr – relativamente all'importo per consumi del servizio idrico integrato risalenti ad oltre 24 mesi pari a complessivi € _____, di cui all__fattur__ emess__ nel periodo 2020-2022: n°. _____ del ___/___/2020; n°. _____ del ___/___/2021; n°. _____ del ___/___/2022;

DICHIARA

- di essere consapevole delle responsabilità e delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del DPR 445/2000 per false attestazioni e dichiarazioni mendaci;
- di autorizzare il trattamento dei dati personali limitatamente al procedimento in corso, ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al d.lgs n. 196/2003 e Reg. UE 679/2016;
- di rientrare, per il suddetto codice utenza, nell'ambito di applicazione di cui all'art. 2.2 dell'allegato B della citata Delibera ARERA, in quanto è (contrassegnare una sola delle seguenti opzione):

un **utente domestico**;

un **professionista** come definito dall'art. 3, comma 1, lett. c) del d.lgs. 207/05: persone fisiche o giuridiche "che agiscono nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario";

una **microimpresa**, come definita dalla raccomandazione 2003/361/CE: impresa che occupa meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro.

ALLEGA

Documento (C.I./Patente/etc)

N° doc.

Rilasciato da

Il

Data

Firma

Istruzioni per recapito.

La presente dichiarazione deve essere compilata in ogni sua parte in modo leggibile, sottoscritta e, unitamente alla copia di un documento di identità/riconoscimento in corso di validità del/della dichiarante, recapitata al Comune di Reggio Calabria per il tramite della Hermes Servizi Metropolitan Srl /Responsabile del servizio idrico, attraverso una delle seguenti modalità:

- per email: protocollo@pec.hermescr.it; idrico@pec.hermescr.it;

- c/o Il servizio di Sportello della Hermes Servizi Metropolitan SRL di Via Sbarre Inferiori n° 304/A, le cui modalità di accesso sono indicate nel sito www.hermescr.it

Le richieste di maggiori informazioni potranno essere rivolte alla Hermes Servizi Metropolitan SRL, attraverso una delle superiori modalità.

PS12406 - CARFAX ITALIA - REPORT DELL'AUTO USATA
Allegato al provvedimento n. 30751

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 SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI TUTELA DEL CONSUMATORE

VERSIONE NON CONFIDENZIALE

1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

1.1 Procedimento PS/12406 ("**Procedimento**").

La Comunicazione di avvio del procedimento è stata pubblicata sul Bollettino di Codesta Autorità il 16 gennaio 2023, stante l'esito infruttuoso del tentativo di notifica attraverso l'autorità centrale tedesca competente per territorio ("**Comunicazione di Avvio**").

2. PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

2.1 **Carfax Europe GmbH**, società a responsabilità limitata di diritto tedesco, con sede legale in Germania, Barthstrasse 2-10, 80339 - Monaco, Iscrizione nel Registro delle Imprese di Monaco n. HRB 166698, Partita IVA n. DE 256678813 ("**Carfax Europe**" o la "**Società**"), in quanto soggetto giuridico titolare e gestore del sito <https://www.carfax.eu/it> (il "**Portale Carfax**"), nonché titolare dei rapporti con gli utenti finali e con i soggetti fornitori delle informazioni storiche.

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

3.1 Con la pubblicazione di un avviso sul Bollettino settimanale n. 3 del 16 gennaio 2023 di codesta Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("**AGCM**" o "**Autorità**"), effettuata ai sensi e per gli effetti dell'art. 19, comma 2, del "*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, il "**Regolamento**"), atteso l'esito infruttuoso del tentativo di trasmissione della Comunicazione di Avvio attraverso l'Autorità centrale tedesca competente per territorio, codesta Autorità ha comunicato, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e ss.mm.ii. (il "**Codice del Consumo**"), nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, l'avvio del Procedimento.

3.2 Il Procedimento ha ad oggetto l'accertamento di una presunta violazione degli artt. 20, comma 2, 21, lett. b), nonché 22, commi 1 e 4, lett. a) e c) del Codice del Consumo da parte di Carfax Europe e della sua controllata Carfax Italia S.r.l. ("**Carfax Italia**" e, unitamente a Carfax Europe, "**Carfax**"), in qualità di professionisti, ai sensi dell'art. 18, lett. b) del Codice del Consumo.

3.3 Il Procedimento è stato avviato a seguito di due segnalazioni inviate all'Autorità in data 26 novembre 2021 dall'IVASS e il 1 dicembre 2021 dall'ANIA, [REDACTED] aventi ad oggetto le informazioni diffuse sul Portale Carfax sui *report* degli autoveicoli usati per il mercato italiano predisposti e resi accessibili su tale sito da Carfax ("**Report dell'auto usata**" o

"Report Carfax"), i quali – a detta dei segnalanti - sarebbero incompleti, in particolare avuto riguardo ai dati sui "sinistri".

- 3.4 In breve, nella Comunicazione di avvio, si legge che sul Portale Carfax verrebbero diffusi "*claim particolarmente enfatici che assicurano l'integrità e la velocità di acquisizione dei dati storici dell'autoveicolo usato*" (§9 che si riferisce anche ai claim elencati al §4), che sarebbero, tuttavia, "contraddetti" dai Termini e Condizioni presenti sul medesimo sito, in quanto dalla lettura dell'art. 2 delle suddette condizioni contrattuali emergerebbe "*l'assenza di alcuna garanzia data dalle società del Gruppo Carfax sulla completezza e correttezza dei dati dei Report*" (§§5 e 9), smentendo pertanto l'affermazione riportata sul Portale Carfax per cui "*Ti aiutiamo a trovare l'auto migliore*". L'Autorità ritiene, peraltro, che i Termini e Condizioni siano accessibili attraverso un link "*poco visibile in fondo alla home page*" (§5).
- 3.5 Inoltre, le informazioni fornite sul Portale Carfax sarebbero asseritamente anche omissive, in quanto non specificherebbero chiaramente la durata, asseritamente limitata (30 giorni), dell'accesso ai Report dell'auto usata acquistata dal consumatore, né il costo effettivo di tale accesso, informazioni che verrebbero fornite solamente dopo aver inserito il numero di targa nell'apposita stringa di ricerca (§§7 e 10).
- 3.6 Di conseguenza, l'Autorità sostiene che i comportamenti di Carfax sembrano costituire omissioni e affermazioni asseritamente ingannevoli circa le caratteristiche del servizio offerto dalla Società, in termini di completezza, integrità e affidabilità delle informazioni contenute nei Report dell'auto usata (Comunicazione di Avvio, §8).

4. **CONSIDERAZIONI PRELIMINARI CIRCA L'ASSERITA CONDOTTA INGANNEVOLE**

- 4.1 In via preliminare, la Società dissente rispettosamente dalle contestazioni contenute nella Comunicazione di Avvio, in quanto è fermamente convinta della legittimità della propria condotta relativa all'offerta del Report Carfax, sul Portale Carfax, consistente nella fornitura dell'accesso ad un prodotto digitale che contiene informazioni storiche sulle auto usate. La condotta di Carfax è pienamente conforme alle disposizioni del Codice del Consumo e della normativa applicabile alla commercializzazione online del prodotto digitale in questione.
- 4.2 Carfax non ha mai ingannato i potenziali clienti in merito alla propria offerta, e in particolare alle informazioni contenute sul proprio sito circa le caratteristiche dei Report Carfax, la durata dell'accesso e i relativi costi.
- 4.3 A questo riguardo, Carfax desidera brevemente ricordare che, come già ampiamente illustrato nella propria memoria depositata il 13 febbraio u.s., contrariamente a quanto si ipotizza nella Comunicazione di Avvio, le informazioni fornite ai consumatori interessati all'acquisto del Report Carfax, incluse le dichiarazioni / *claim* contenute sul Portale Carfax, vanno tutte nel senso della completezza, trasparenza, veridicità e correttezza nei rapporti con i consumatori.
- 4.4 In primo luogo, le **informazioni circa la completezza e correttezza dei dati** sono fornite sin da subito, e comunque in tempo utile, prima che il consumatore medio del mercato interessato sia vincolato da un contratto con la Società.
- 4.5 In breve, la Società, non solo fornisce tutte le informazioni, ma non ha mai minimizzato o nascosto che alcune di esse potrebbero essere non disponibili o inesatte, laddove di contro Carfax non enfatizza affatto l'importanza del Report Carfax rispetto alle altre verifiche da effettuare prima di procedere all'acquisto di un veicolo usato, avendo anzi chiarito che il Report Carfax è un strumento ausiliario/complementare nella scelta del veicolo usato da acquistare.
- 4.6 Come anche la stessa Autorità ha constatato, nei Termini e Condizioni (art 2.3) e nell'esempio di Report dell'auto usata citato dai segnalanti, è indicato, in modo del tutto

trasparente e chiaro, che le informazioni presenti sul Report Carfax potrebbero essere incomplete perché non disponibili / non rese accessibili a Carfax. Si ricorda che i consumatori devono confermare di aver letto e accettato i Termini e Condizioni per poter proseguire nell'acquisto dell'accesso al Report Carfax. D'altra parte, nell'esempio di Report Carfax si mette in evidenza che "**Le informazioni di questo report si basano esclusivamente sui dati segnalati a Carfax e resi disponibili al momento della richiesta. Il report potrebbe quindi contenere lacune e errori. Consigliamo di usare i report Carfax sempre in combinazione con una prova su strada e un controllo da parte di un/una esperto/a...**".

- 4.7 La piena conformità della condotta di Carfax agli obblighi informativi su di essa gravanti è evidente anche per quanto concerne **le informazioni sul prezzo e sul periodo di accessibilità** ai Report Carfax.
- 4.8 I prezzi sono pubblicati su una pagina dedicata, accessibile da un link collocato nel menu sulla parte superiore del Portale Carfax, per una maggiore visibilità e accesso e pertanto consultabile a partire da qualsiasi pagina del Portale Carfax (inclusa la Home Page), mentre la durata dell'accesso al Report Carfax è illustrata, oltre che nell'art. 2.2.1 dei Termini e Condizioni, anche nella pagina dedicata ai prezzi.
- 4.9 Si ribadisce, peraltro, anche in questa sede, che le informazioni fornite sul costo effettivo e, in particolare, sulla durata dell'accesso al Report dell'auto usata sono pienamente conformi alla natura (di contenuto digitale "dinamico") e alla finalità (cioè di assistenza e d'ausilio ai consumatori al fine di prendere una decisione sull'acquisto di un autoveicolo usato) del Report Carfax, oltre ad essere perfettamente coerenti con le disposizioni del Codice del Consumo, nonché, a livello settoriale, con la normativa in materia di e-Commerce.
- 4.10 E ancora, si ricorda che, in ogni caso, al consumatore viene garantito il pieno rimborso nel caso in cui non sia soddisfatto del Report Carfax.
- 4.11 La Società ritiene rispettosamente che, se l'Autorità prendesse in considerazione tutte le circostanze del caso, dovrebbe concludere che la Società non ha posto in essere alcuna condotta ingannevole o omissiva, in conformità con le norme del Codice del Consumo, nonché con la normativa in materia di commercio elettronico.

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

- 5.1 Chiarito quanto precede, e senza che ciò possa in alcun modo intendersi alla stregua di un'ammissione di responsabilità circa l'asserita violazione delle disposizioni del Codice del Consumo ipotizzata dall'Autorità, la Società desidera cooperare con l'AGCM avuto riguardo alle preoccupazioni mostrate nella Comunicazione di Avvio, ritenendo di massima importanza che i consumatori italiani continuino a percepire la maggiore qualità e trasparenza dei servizi offerti da Carfax.
- 5.2 A tal fine, recependo anche quanto discusso in sede di audizione, nell'ottica di massima cooperazione, Carfax Europe ha già adottato le seguenti misure, atte a migliorare ulteriormente le informazioni rese disponibili ai consumatori sul Portale Carfax e venire così auspicabilmente incontro alle preoccupazioni dell'AGCM, relativamente a:
- (i) **La possibile incompletezza e / o inesattezza delle informazioni.** In primo luogo, la Società ha specificato anche sulla Home Page, le informazioni già fornite nei Termini e Condizioni, nonché nell'esempio di *report* accessibile sempre dalla Home Page, circa la possibilità che le informazioni contenute nel Report Carfax risultino incomplete o erranee.

- (ii) **La funzione ausiliaria dei Report Carfax.** Inoltre, la Società ha indicato sulla Home Page, in linea con le informazioni già fornite in altre pagine del sito, che la funzione del Report Carfax è complementare / di ausilio alle altre attività di verifica da parte del consumatore, precedenti l'acquisto di un autoveicolo usato.
- (iii) **I prezzi dei Report Carfax.** La Società ha inserito nel *claim* presente nella Home Page (descritto di seguito) un ulteriore *link* di collegamento alla pagina del Portale Carfax dedicata ai prezzi, in aggiunta al *link* già presente sulla parte superiore del Portale Carfax, accessibile non solo dalla Home Page ma anche da qualsiasi altra pagina del sito web in questione.
- (iv) **La durata di 30 giorni dell'accesso al Report dell'auto usata.** Nella Home Page, nonché nella pagina dedicata ai prezzi, la Società ha, infine, messo in maggiore evidenza che il consumatore acquista un accesso al Report Carfax che ha una durata di 30 giorni.

5.3 Ad ulteriore garanzia dei consumatori le medesime informazioni adesso presenti sulla Home Page sono state anche inserite nelle pagine di atterraggio (o "*landing pages*")¹ del Portale Carfax, sulle quali un utente viene reindirizzato cliccando sui *link* presenti sotto gli annunci di auto usate in vendita sui siti Subito.it², automobile.it³ e Auto Scout24⁴, *partner* commerciali di Carfax Europe (di seguito "**Landing Pages**").

5.4 Di seguito, si illustrano le modifiche adottate in relazione alla Home Page, alla pagina dedicata ai prezzi e alle *Landing Pages* del Portale Carfax www.carfax.eu/it.

5.5 Come meglio evidenziato, *infra*, nella Sezione D, la Società ha già implementato tutte le seguenti modifiche alla data del deposito del presente formulario.

A. Modifiche alla Home Page

5.6 La Società ha adottato delle modifiche, in relazione alle informazioni presenti nella Home Page e che, in precedenza, si presentavano come segue:



¹ In breve, sulla *landing page*, il consumatore sarà informato circa le caratteristiche del Report Carfax e avrà la possibilità di inserire il numero di targa o di telaio dell'auto presente sul sito partner da cui è stato reindirizzato. Dalla *landing page* potrà inoltre navigare normalmente sul Portale Carfax. Se il consumatore dovesse decidere di inserire il numero di targa o di telaio, accederà, come per ogni normale ricerca sul Portale Carfax, alla pagina con l'indicazione delle informazioni disponibili con riferimento all'auto di interesse.

² Sul sito www.subito.it, il *link* ipertestuale di collegamento alla pagina di atterraggio del Portale Carfax è inserito nelle parole "*Scopri di più*", posto nel riquadro dell'annuncio relativo alla storia del veicolo.

³ Sul sito www.automobile.it sono presenti due *link* ipertestuali: un primo link alla Home Page del Portale Carfax è inserito nel testo "*visita il sito web [Carfax]*", mentre un secondo link alla pagina di atterraggio è inserito nelle parole "*Verifica disponibilità report*" che si attiva solo se viene inserito il numero di targa dell'auto (se disponibile) in vendita.

⁴ Sul sito www.autoscout24.it, il *link* ipertestuale di collegamento alla pagina di atterraggio del Portale Carfax è inserito nelle parole "*Scopri di più*", posto nel riquadro dell'annuncio relativo alla storia del veicolo.

5.7 In particolare, al fine di evidenziare **(i)** la possibile incompletezza e / o inosservanza delle informazioni, **(ii)** l'informativa relativa ai prezzi e **(iii)** la durata dell'accesso ai Report Carfax acquistati, nonché **(iv)** chiarire la funzione ausiliaria del Report Carfax, la Società ha provveduto a:

(i) Modificare la prima frase (primo riquadro rosso) "*Scopri la storia di un'auto usata ed evita i costi di riparazioni future*" come segue:

➤ "**Scopri la storia di un'auto usata per un acquisto più consapevole**".

(ii) Sostituire la seconda frase (secondo riquadro rosso) "*Dai un'occhiata a questo esempio per vedere quali informazioni possiamo offrire nei nostri report dell'auto usata*" con la seguente frase:

➤ "**Consultare il report CARFAX dell'auto usata prima dell'acquisto è un passo importante, in combinazione con una prova su strada e una revisione pre-acquisto. Questo può aiutarti a scoprire potenziali problemi nascosti che ad occhio nudo potrebbero sfuggirti. Dopo l'acquisto, ottieni l'accesso della durata di 30 giorni alle informazioni disponibili online (controlla i [prezzi](#)). Ricordati che i nostri report potrebbero non essere completi o contenere errori in base ai dati a noi forniti**".

(iii) Inserire nella parola "prezzi" (*supra*) un [link](#) ipertestuale di collegamento alla pagina dedicata ai prezzi, dove, oltre a questi ultimi, è ulteriormente chiarito che l'acquisto del Report Carfax garantisce un accesso della durata di 30 giorni (si vedano anche le modifiche descritte nella Sezione B che segue).

5.8 La Home Page si presenta pertanto in questo modo:



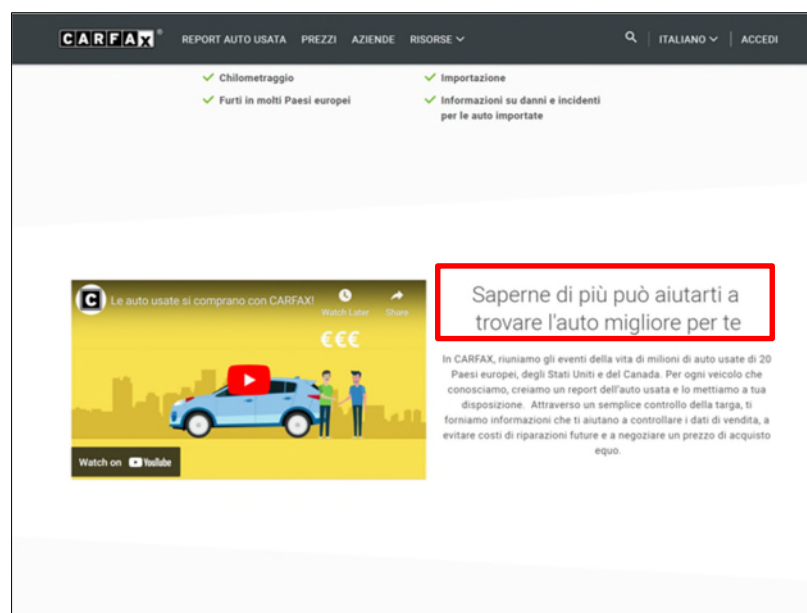
5.9 Nello stesso senso, al fine di evidenziare ulteriormente la funzione ausiliaria dei Report Carfax, la Società ha adottato modifiche con riguardo alle informazioni presenti nella Home Page che, in precedenza, si presentavano in questo modo:



5.10 In particolare, la Società è intervenuta modificando la frase nel riquadro rosso "*Così ti aiutiamo a trovare l'auto migliore*" come segue:

➤ "***Saperne di più può aiutarti a trovare l'auto migliore per te***".

5.11 Il nuovo *claim* si presenta pertanto in questo modo:



B. Modifiche alla pagina dedicata ai prezzi del Portale Carfax

5.12 Per quanto riguarda la pagina dedicata ai prezzi, la Società ha messo in maggiore evidenza l'informativa circa la durata di 30 giorni dell'accesso ai Report Carfax, già presente nella sezione relativa alle "Domande frequenti" / FAQ della medesima pagina.

5.13 In primo luogo, la Società ha adottato la seguente modifica, in relazione alle informazioni che, in precedenza, si presentavano in questo modo nella parte alta della pagina:



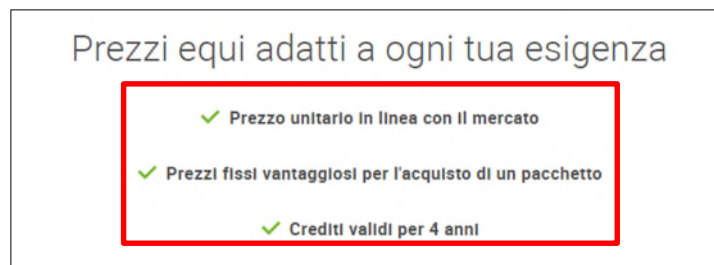
5.14 In particolare, la Società ha aggiunto un ulteriore passaggio, indicato di seguito in grassetto, alla frase del riquadro rosso, come segue:

- "Scegli il tuo pacchetto e ottieni l'accesso diretto al nostro report dell'auto usata con un pagamento unico. Non ci sono ulteriori costi aggiuntivi. **I report online sono accessibili per 30 giorni, compresi eventuali aggiornamenti dei dati**".

5.15 Il nuovo claim si presenta pertanto in questo modo:



5.16 Secondo, e nello stesso senso, la Società ha adottato modifiche anche rispetto ad altre informazioni presenti nella pagina dedicata ai prezzi e che, in precedenza, si presentavano in questo modo:

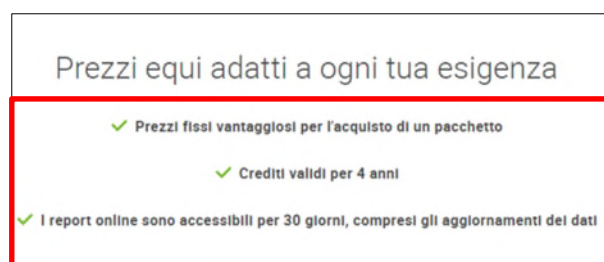


5.17 In particolare, la Società ha modificato i tre punti nel riquadro rosso come segue:

- Ha eliminato il primo punto: "*Prezzo unitario in linea con il mercato*".
- Ha aggiunto un nuovo terzo punto, che fa seguito ai due rimanenti nel claim, come segue:

- "***I report online sono accessibili per 30 giorni, compresi gli aggiornamenti dei dati***".

5.18 Le informazioni si presentano pertanto in questo modo:



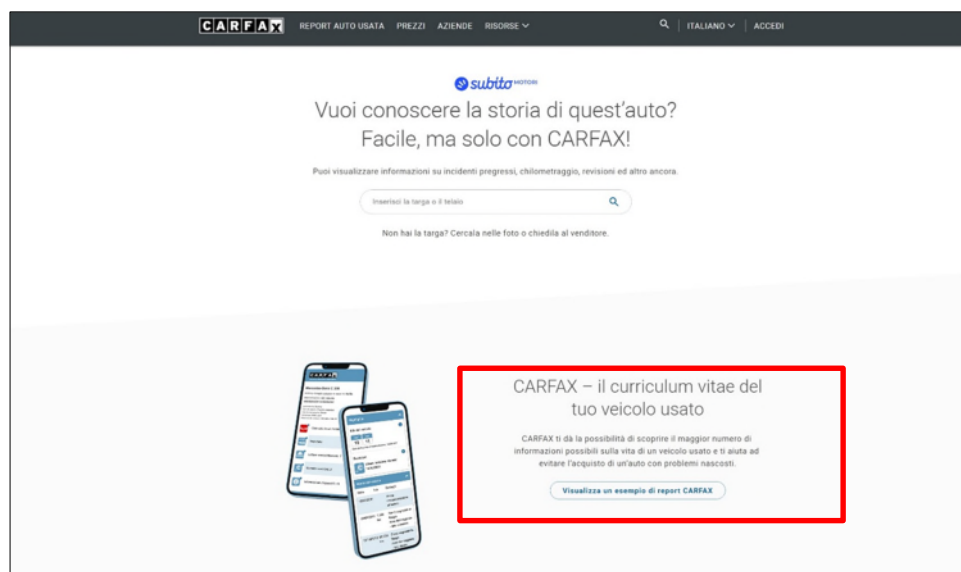
5.19 Infine, anche alla luce dei chiarimenti forniti in sede di audizione, la Società ritiene che l'utilizzo del verbo "acquistare", nel proprio sito web e, in particolare, nella pagina dedicata ai prezzi, sia appropriato, in quanto comunemente utilizzato in relazione alla fornitura di prodotti digitali, in conformità alla normativa di riferimento.

C. Modifiche alle Landing Pages del Portale Carfax su cui un potenziale utente viene reindirizzato dai siti Subito.it, automobile.it e Auto Scout24

5.20 Sempre al fine di evidenziare **(i)** la possibile incompletezza e / o inosservanza delle informazioni, **(ii)** l'informativa relativa ai prezzi, **(iii)** la durata dell'accesso ai Report Carfax acquistati, nonché **(iv)** la funzione ausiliaria del Report Carfax, la Società ha inserito nelle *Landing Pages*, in posizione prominente (parte superiore delle suddette pagine di atterraggio) il medesimo *claim* descritto ai precedenti paragrafi 5.6-5.8 relativo alla Home Page.

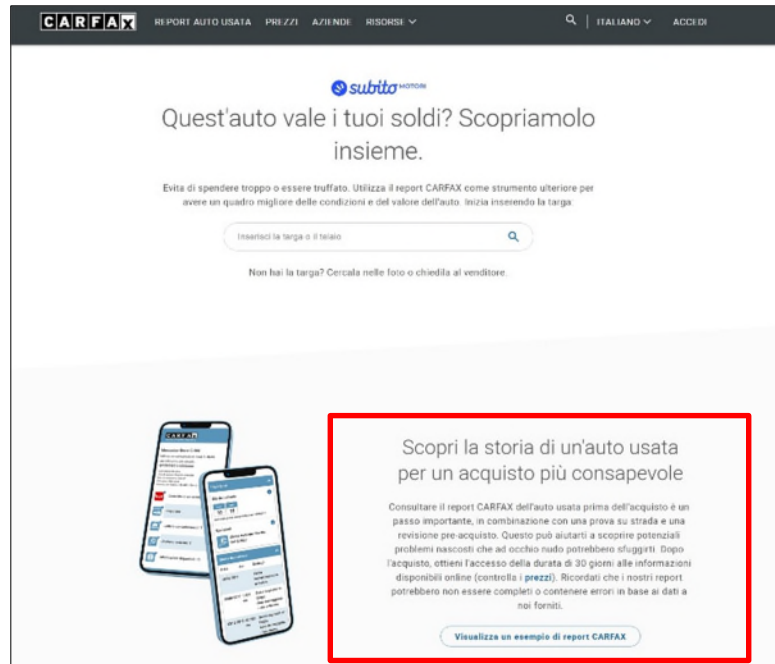
i. Sito www.subito.it

5.21 Con riguardo alla *Landing Page* sulla quale un utente viene indirizzato cliccando sul *link* ipertestuale di collegamento dal sito Subito.it, la Società ha sostituito integralmente il *claim* presente nella parte alta della *Landing Page* che, in precedenza, si presentava come mostrato dal riquadro rosso dell'immagine seguente:



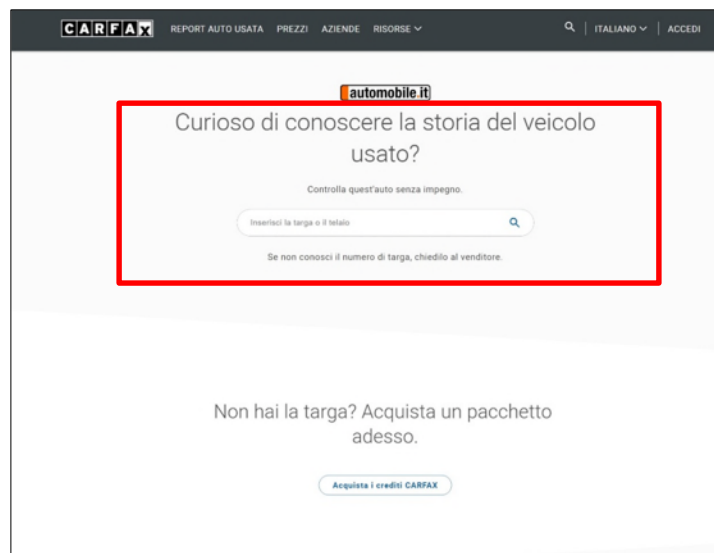
5.22 In particolare, detto *claim* è stato sostituito con quello sopra illustrato ai precedenti paragrafi 5.7-5.8, con la medesima rappresentazione grafica e *link* ipertestuale di collegamento alla "pagina prezzi".

5.23 Il nuovo *claim* si presenta pertanto come segue:

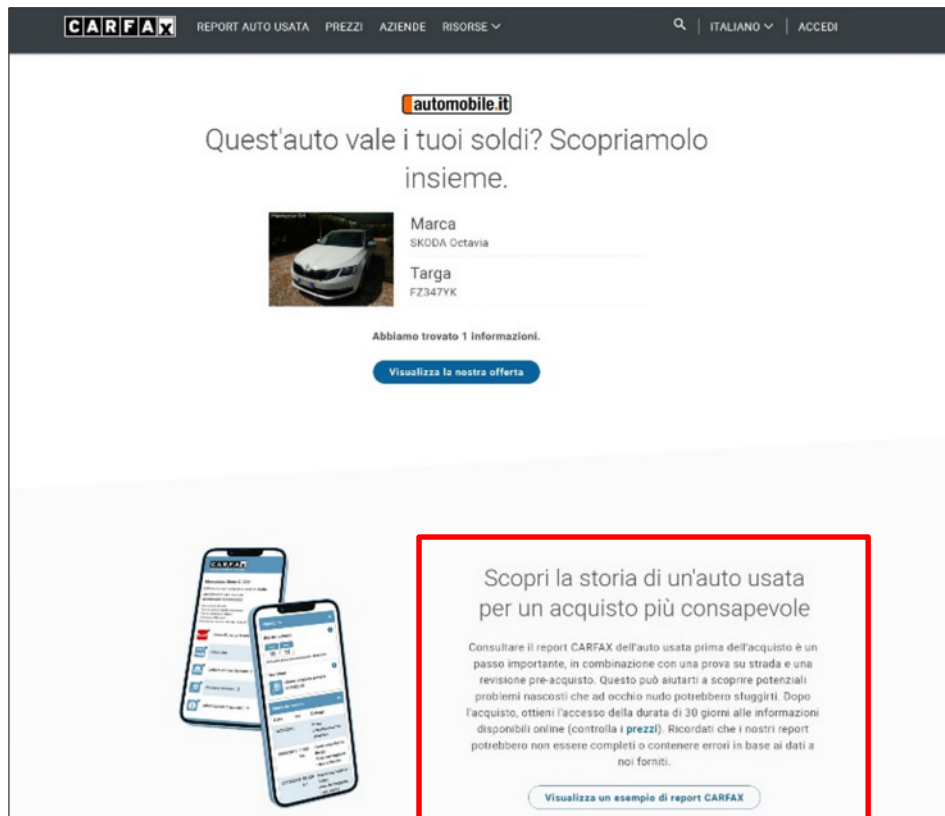


ii. Sito www.automobile.it

- 5.24 Con riguardo alla *Landing Page* sulla quale un utente viene indirizzato cliccando sul *link* ipertestuale di collegamento dal sito www.automobile.it, la Società ha modificato il testo presente nella parte alta della *Landing Page* che, in precedenza, si presentava come mostrato dal riquadro rosso dell'immagine seguente, e ha inserito immediatamente sotto il *claim* precedentemente illustrato:

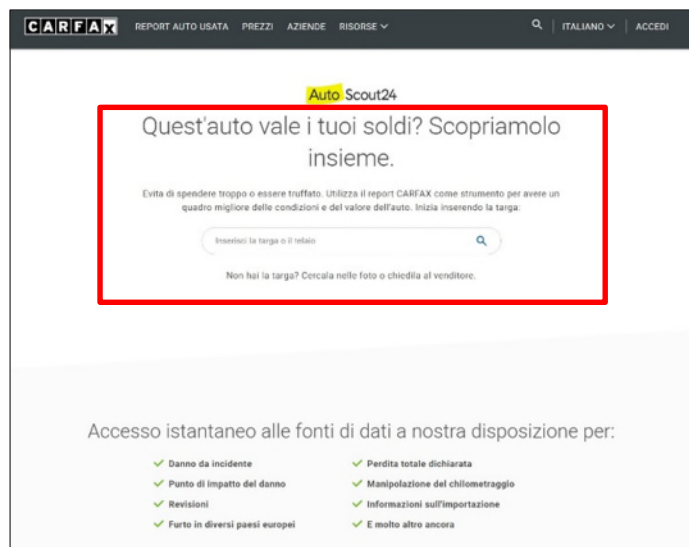


- 5.25 In particolare, la Società ha aggiunto lo stesso *claim* illustrato ai precedenti paragrafi 5.7-5.8, con la medesima rappresentazione grafica e *link* ipertestuale di collegamento alla "pagina prezzi" immediatamente sotto la stringa di ricerca.
- 5.26 Il *claim* si presenta pertanto come segue:



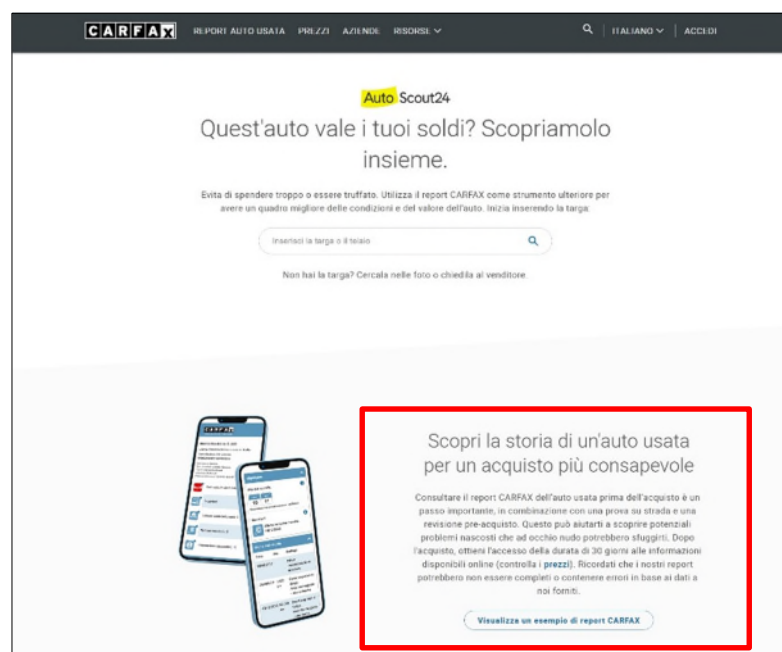
iii. Sito www.autoscout24.it

5.27 Con riguardo alla *Landing Page* sulla quale un utente viene indirizzato cliccando sul *link* ipertestuale di collegamento dal sito www.autoscout24.it, la Società ha modificato il testo presente nella parte alta della *Landing Page* che, in precedenza, si presentava come mostrato dal riquadro rosso dell'immagine seguente, e ha inserito immediatamente sotto il *claim* precedentemente illustrato:



5.28 In particolare, la Società ha aggiunto lo stesso *claim* illustrato ai precedenti paragrafi 5.7-5.8, con la medesima rappresentazione grafica e *link* ipertestuale di collegamento alla "pagina prezzi", immediatamente sotto la stringa di ricerca (evidenziato nel riquadro rosso).

5.29 Il *claim* si presenta pertanto in questo modo:



5.30 Ne risulta, infine, che, a seguito delle modifiche, le tre *Landing Pages* oggetto di modifiche sono state rese consistenti sotto il profilo dell'inserimento del medesimo *claim* descritto ai precedenti paragrafi 5.7-5.8 relativo alla Home Page, così da migliorare ulteriormente le informazioni rese disponibili ai consumatori sul Portale Carfax e venire così auspicabilmente incontro alle preoccupazioni dell'AGCM, relativamente a **(i)** la possibile incompletezza e / o inosservanza delle informazioni, **(ii)** l'informativa relativa ai prezzi, **(iii)** la durata dell'accesso ai Report Carfax acquistati, evidenziando al contempo la funzione ausiliaria del Report Carfax.

D. Implementazione ed eventuale periodo di validità delle misure correttive proposte

5.31 Carfax Europe ha già implementato le misure descritte alla data del deposito del presente formulario.

5.32 Qualora l'Autorità dovesse rendere obbligatori gli impegni sopra illustrati, questi avranno durata indeterminata. Qualora dovessero essere introdotte nuove modifiche [REDACTED], la Società terrà conto delle preoccupazioni espresse dall'Autorità nella Comunicazione di Avvio, assicurando pertanto la conformità dei nuovi *claim* alla normativa a tutela del consumatore.

5.33 Nello specifico, Carfax si impegna a comunicare all'Autorità l'eventuale rimozione, modifica/integrazioni delle informazioni presenti sul Portale Carfax che dovessero avere impatto sugli impegni assunti nel presente formulario specificamente in merito a **(i)** la possibile incompletezza e / o inosservanza delle informazioni contenute nei Report Carfax, **(ii)** l'informativa relativa ai prezzi e **(iii)** la durata dell'accesso ai Report Carfax acquistati. Si intende quindi che tutte le altre modifiche/integrazioni del Portale Carfax non verranno notificate all'Autorità.

6. **CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA**

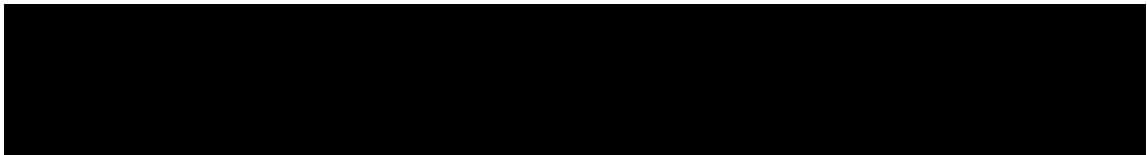
6.1 Sebbene la Società ritenga che le informazioni attualmente fornite sul Portale Carfax www.carfax.eu/it siano in linea con la normativa a tutela dei consumatori, le modifiche suindicate ne rafforzano ulteriormente la conformità ai principi posti a tutela dei consumatori, nonché con la normativa E-commerce.

6.2 In particolare, le misure suindicate fornirebbero una ancor più immediata informativa ai consumatori che intendano acquistare i Report Carfax, per quanto riguarda i seguenti aspetti:

- Un Report Carfax aiuta a migliorare la trasparenza del mercato delle auto usate, nonostante le informazioni ivi contenute possano risultare incomplete o includere eventuali inesattezze, in ragione dei dati messi a disposizione di Carfax dai suoi fornitori terzi;
- Ottenere l'accesso ad un Report dell'auto usata è uno strumento di verifica complementare ad altri controlli che devono precedere la scelta dell'auto usata da acquistare;
- I prezzi dei report Carfax sono pubblicati su una pagina dedicata, collocata nel menu sulla parte superiore del sito web, nonché raggiungibile tramite *link* ipertestuale presente sulla Home Page, per una maggiore visibilità e accesso e pertanto consultabile a partire da qualsiasi pagina del Portale Carfax (inclusa la Home Page);
- I Report Carfax sono accessibili per una durata di 30 giorni.

6.3 La Società ha già implementato le misure descritte alla data del deposito del presente formulario.

6.4



6.5 Pertanto, eventuali modifiche saranno sempre nell'ottica di assicurare chiarezza e trasparenza alle informazioni fornite al consumatore circa i Report dell'auto usata.

* * *

Sulla base delle precedenti osservazioni, Carfax Europe auspica che l'AGCM valuti le misure proposte come idonee a far venir meno i profili di asserita ingannevolezza e scorrettezza ipotizzati nella Comunicazione di Avvio, e voglia pertanto, dopo averle rese obbligatorie, chiudere il Procedimento senza accertare alcuna infrazione, in conformità all'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lett. (a), del Regolamento.

La Società si riserva di depositare una versione non confidenziale del formulario, qualora ritenuto necessario, chiedendo la riservatezza integrale dello stesso ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento.

* * *

Si resta a disposizione per eventuali informazioni aggiuntive che l'AGCM dovesse richiedere.

Milano, 8 maggio 2023

Con osservanza,

Avv. Denis Fosselard

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fosselard', with a stylized, circular flourish at the beginning.

Avv. Gabriele Accardo

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gabriele Accardo', with a long, horizontal flourish extending to the right.

Avv. Giulia Carnazza

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Giulia Carnazza', with a long, horizontal flourish extending to the right.

PS12451 - E.ON-MODIFICHE UNILATERALI CONDIZIONI DI CONTRATTO
Allegato al provvedimento n. 30752

PROCEDIMENTO N. PS-12451

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.

5 MAGGIO 2023

VERSIONE NON CONFIDENZIALE



Freshfields Bruckhaus Deringer

Studio Legale

PROCEDIMENTO N. PS-12451

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 La presente proposta di impegni fa riferimento al procedimento istruttorio n. PS-12451 (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 (la **Comunicazione**) notificata da codesta Autorità ad E.ON Energia S.p.A. (**E.ON** o la **Società**) in data 18 ottobre 2022.

1.2 Per completezza, si segnala che in data 24 ottobre 2022 E.ON ha depositato la memoria difensiva con specifico riferimento al procedimento *sub* cautelare (la **Memoria Difensiva**), cui in data 28 ottobre 2022 è seguita l'adozione del provvedimento cautelare. La Società ha comunicato l'ottemperanza alle prescrizioni ivi previste con relazione depositata in data 2 novembre 2022.

1.3 Si segnala, infine, 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 con due comunicazioni separate, rispettivamente in data 7 novembre 2022 e in data 17 novembre 2022.

2. PROFESSIONISTI CHE PRESENTANO GLI IMPEGNI

2.1 E.ON, 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 Con la Comunicazione, l'Autorità ha contestato due condotte potenzialmente scorrette ai sensi del Codice del Consumo.

3.2 Con riferimento alla prima condotta, secondo quanto riportato nella Comunicazione, agli inizi del mese di agosto E.ON ha inviato, esclusivamente ai clienti allora attivi con offerte a sconto rispetto al prezzo energia (**PE**) del mercato tutelato, una proposta di modifica unilaterale del contratto di fornitura di elettricità (a partire "dal 01/09/2022 o dalla prima successiva data utile") (la **Proposta di Modifica**), proponendo a tali destinatari una nuova proposta di fornitura.

3.3 La Proposta di Modifica, tuttavia, non ha mai trovato applicazione. In data 10 agosto 2022 è entrato in vigore il decreto-legge del 9 agosto 2022, n. 115 (c.d. **Decreto Aiuti bis**) che, come è noto, con l'articolo 3 ha imposto la sospensione – fino al 30

giugno 2023, come da ultima modifica introdotta dal decreto-legge 198/2022 – dell’efficacia di ogni clausola contrattuale con cui un’impresa fornitrice di energia elettrica (o di gas) poteva proporre unilateralmente le modifiche delle condizioni di contratto relative alla definizione del prezzo. Tale previsione ha ovviamente avuto effetto anche sulla Proposta di Modifica a cui, come detto, non è mai stato dato alcun seguito da parte di E.ON.

3.4 Nel rispetto della intervenuta modifica legislativa, in considerazione di un costo di approvvigionamento in continuo *trend* di crescita e stante l’assoluta incertezza circa l’esito degli eventi che hanno contribuito in maniera decisiva all’impennata dei costi dell’energia, con una singola e distinta comunicazione inviata agli inizi del mese di settembre 2022 (la *Comunicazione di Risoluzione*, che integrerebbe la seconda condotta potenzialmente scorretta contestata dall’Autorità), E.ON ha comunicato, ai propri clienti ancora attivi e già destinatari della Proposta di Modifica, la necessità di “...risolvere il contratto di fornitura in corso, anche ai sensi dell’art. 1467 c.c., che si intenderà definitivamente concluso alla data del 30/09/2022...”.

3.5 Si specifica che nella Comunicazione di Risoluzione, E.ON ha più volte chiarito, con un messaggio chiaro e prominente, che i destinatari della stessa **non avrebbero avuto alcuna interruzione di fornitura**.

3.6 Premesso quanto sopra, nella Comunicazione l’Autorità sostiene che:

- la condotta consistente nell’invio della Proposta di Modifica potrebbe integrare una violazione dell’articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo; e
- la condotta consistente nell’invio della Comunicazione di Risoluzione potrebbe presentare profili di aggressività e, pertanto, violare potenzialmente gli articoli 20, 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 Per le ragioni già ampiamente espresse nella Memoria Difensiva, E.ON ritiene che le condotte oggetto del Procedimento siano state adottate nel pieno rispetto sia del Codice del Consumo, sia della specifica regolamentazione di settore.

4.2 Con riferimento alla Proposta di Modifica, E.ON anche in questa sede ribadisce che la modifica unilaterale del contratto di fornitura inviata ad agosto 2022 è stata solamente prospettata, ma non è mai stata attuata nei confronti di alcuno dei destinatari

della relativa comunicazione a causa dell'entrata in vigore del Decreto Aiuti bis. Il mero invio della Proposta di Modifica (privo, quindi, di qualsiasi effetto sui clienti di E.ON), ed in un momento storico in cui era pienamente legittima (pienamente conforme al contratto e alla regolazione di settore) non può in alcun modo costituire una violazione del Codice del Consumo. Tale condotta non può infatti ritenersi "*...idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio...*" (articolo 20, comma 2, seconda parte, del Codice del Consumo).

4.3 Con riferimento alla seconda condotta contestata (i.e. la Comunicazione di Risoluzione), l'Autorità ne rileva il profilo di "aggressività" in quanto, sostanzialmente, il cliente di E.ON si sarebbe sentito "minacciato" dal rischio di rimanere senza fornitura e, per tale motivo, sarebbe stato indebitamente condizionato ad accettare le nuove condizioni contrattuali.

4.4 A tal proposito, si sottolinea che E.ON non ha mai inviato alcuna comunicazione ai propri clienti subordinando la continuazione del rapporto di fornitura alla modifica delle condizioni contrattuali, e tantomeno inviato una 'minaccia' in tal senso. La Società, infatti, li ha unicamente informati che il contratto si sarebbe risolto per eccessiva onerosità a partire dal 1° ottobre 2022. E ciò a prescindere da qualsiasi attività che gli stessi avessero voluto e/o potuto intraprendere, al contempo rassicurandoli che avrebbero continuato a ricevere la somministrazione di energia elettrica da parte dell'operatore terzo che offre il servizio di tutela (come poi è effettivamente avvenuto).

4.5 Fermo restando quanto appena affermato, in un'ottica di massima collaborazione con l'Autorità, al fine di voler eliminare ogni possibile profilo di dubbio in relazione alle pratiche evidenziate nel provvedimento di avvio ed in quello cautelare, onde evitare un utilizzo inefficiente di risorse da parte sia di E.ON, sia dell'Autorità, E.ON intende qui proporre, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, gli impegni di seguito descritti.

4.6 A tal proposito, si precisa che:

- (a) la decisione di proporre tali 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 i suddetti 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

4.7 Ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento, E.ON propone di adottare le misure di seguito illustrate, diversificate in base alla scelta effettuata da parte dei destinatari della Comunicazione di Risoluzione, che ammontano ad un totale di [Omissis] clienti, di rientrare o meno in fornitura con E.ON. In particolare, rispetto ai [Omissis] rapporti di fornitura (alle condizioni economiche e contrattuali delle offerte con sconto sul PE) relative a tali [Omissis] clienti, che sono cessati per effetto della Comunicazione di Risoluzione:

- (i) con riferimento ai rapporti di fornitura dei clienti che sono tornati con E.ON sulla base di nuove condizioni, ovvero che torneranno entro il 1° marzo 2023¹, E.ON propone di assumere l'impegno di corrispondere, dal 1° ottobre 2022 alla data di attivazione della nuova fornitura con E.ON, tramite detrazioni *ad hoc* da quanto dovuto nelle successive bollette, l'importo risultante dalla differenza tra (i) le precedenti condizioni economiche delle offerte con sconto sul PE applicate a ciascun cliente fino al 30 settembre 2022, e (ii) la tariffa per l'energia elettrica applicata nel mercato tutelato come registrata sino alla data di rientro in fornitura con E.ON, calcolata sulla base dello storico dei consumi riferito a ciascun cliente nella disponibilità di E.ON ovvero, se non disponibile, prendendo a riferimento la dichiarazione dei consumi attesi resa dallo stesso cliente in sede contrattuale, ossia al momento della sottoscrizione della richiesta di fornitura. Per completezza, si rileva che dal momento del rientro in fornitura con E.ON e fino al 30 giugno 2023 si applicheranno direttamente le condizioni di cui sub (i) *supra*;
- (ii) con riferimento ai rapporti di fornitura dei clienti che non sono tornati con E.ON, né torneranno entro il 1° marzo 2023, si propone di assumere l'impegno di corrispondere a tali ex-clienti in relazione al periodo 1° ottobre 2022-31 marzo 2023, l'importo risultante dalla differenza tra (i) le precedenti condizioni economiche delle offerte con sconto sul PE applicate a ciascun ex-cliente fino al 30 settembre 2022, e (ii) la tariffa per l'energia elettrica applicata nel mercato tutelato come registrata sino al 31 marzo 2023 incluso, calcolata sulla base dello storico dei consumi riferito a ciascun cliente nella disponibilità di E.ON ovvero, se non disponibile, prendendo a riferimento la dichiarazione dei consumi attesi resa dallo stesso cliente in sede contrattuale. 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

¹ Posto che la Comunicazione di Risoluzione opererebbe comunque come comunicazione di recesso contrattuale da parte di E.ON inviata con sei mesi di preavviso.

comunicazione tutti gli ex-clienti non rientrati in fornitura con E.ON, né in procinto di esserlo, alla data in cui la presente proposta di impegni divenisse vincolante ai sensi dell'art. 9 del Regolamento, inviando una nota di credito con l'indicazione dell'importo da corrispondere. In presenza delle coordinate bancarie o postali, E.ON procederà automaticamente con il relativo versamento tramite bonifico ovvero, in assenza delle coordinate, E.ON inserirà nella stessa nota di credito una richiesta di fornire tale informazione al fine di procedere con il pagamento; e (ii) pubblicare sul proprio sito web un avviso sul diritto al rimborso di cui al presente impegno. Si precisa che il pagamento 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.

(C) INIZIO E DURATA DELLA VALIDITÀ DEGLI IMPEGNI

4.8 Gli impegni di cui sopra troveranno attuazione entro 5 mesi a far data dalla comunicazione da parte di codesta Autorità del provvedimento di accoglimento degli stessi e di conclusione del Procedimento, mentre la richiesta di pagamento da parte degli ex-clienti potrà essere inviata entro 12 mesi dalla pubblicazione dell'avviso sul proprio sito web del diritto al rimborso di cui all'impegno sub (ii) *supra* e/o dalla data di invio della comunicazione da parte di E.ON.

4.9 E.ON si riserva comunque il diritto di interagire con codesta rispettabile 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.

5. CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

5.1 E.ON ritiene che gli impegni proposti siano puntuali, appropriati, adeguati a soddisfare le preoccupazioni sollevate da codesta Autorità e riportate nella Comunicazione, nonché facilmente monitorabili *ex post* da parte dell'Autorità.

5.2 In particolare:

- l'impegno *sub* (i) renderà effettiva ed efficace la funzione restitutoria intrinseca nella natura degli impegni con riferimento ai clienti che sono rientrati o rientreranno in fornitura con E.ON entro il 1° marzo 2023. Considerato che agli stessi sono state o verranno comunque applicate le condizioni economiche di fornitura di energia elettrica a sconto rispetto al PE del mercato tutelato, la differenza tra tali condizioni e la tariffa per l'energia elettrica applicata nel mercato tutelato nel periodo intercorrente dal 1° ottobre 2022 al rientro in fornitura con E.ON verrà interamente compensata, in modo tale che agli stessi

sarà come se le originarie condizioni economiche avessero avuto applicazione senza alcuna soluzione di continuità;

- l'impegno *sub* (ii) compenserà invece integralmente gli ex-clienti che, a seguito della Comunicazione di Risoluzione, non rientreranno in fornitura con E.ON, assicurando agli stessi il rimborso della differenza tra quanto avrebbero versato in base alle condizioni a sconto sul PE e la tariffa per l'energia elettrica applicata nel mercato tutelato, posto il loro diritto a rimanere nel mercato di tutela in esito alla cessazione del rapporto di fornitura con E.ON.

5.3 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.

6. VERSIONE NON CONFIDENZIALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

6.1 E.ON trasmetterà, 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 presente documento entro i prossimi 15 giorni.

E.ON resta a disposizione di codesta Autorità per eventuali richieste di chiarimento e/o per uno specifico confronto sulla proposta di impegni sopra descritta.

Roma, 5 maggio 2023

Avv. Gian Luca Zampa Avv. Giorgio Candeloro Avv. Mila Filomena Crispino

PS12470 - A2A ENERGIA-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA
Allegato al provvedimento n. 30753

Via delle Quattro Fontane 20, 00184 Roma
T + 39 06 478751 F + 39 06 4871101

Roma, 8 maggio 2023

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Piazza G. Verdi 6/A
00198 - Roma

Dipartimento Tutela Consumatore 1
Direzione trasporti, energia e ambiente

Via PEC: protocollo.agcm@pec.agcm.it

Alla cortese attenzione: Dott.ssa Rosella Creatini

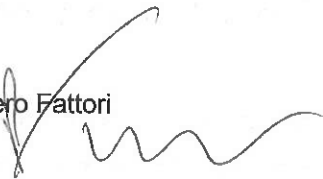
Dott.ssa Elisabetta Carlini

Oggetto: PS12470 – A2A Energia S.p.A. - Impegni ai sensi dell'art. 27, c. 7 del D.lgs. n. 205/2005 ("Codice del Consumo") e dell'art. 9 della Delibera AGCM 1° agosto 2015, n. 25411 – "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore" e contestuale istanza di audizione.

Nell'interesse di A2A Energia S.p.A. ("A2A"), rappresentata e difesa come da procura in atti, si trasmette la versione definitiva e non confidenziale del Formulário impegni predisposto ai sensi dell'art. 27, c. 7, del Codice del Consumo e dall'art. 9 della Delibera AGCM 1° agosto 2015, n. 25411 – "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore".

Nel ringraziare per l'attenzione si porgono cordiali saluti

Avv. Piero Fattori



Avv. Andrea Pezza

Avv. Matteo Padellaro

Dott. Antonio Landi

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 SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI TUTELA DEL CONSUMATORE

Proposta di impegni presentata da A2A Energia S.p.A.

- 1) NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

I presenti impegni si riferiscono al procedimento n. PS12470 ("**Procedimento**"). La comunicazione di avvio del Procedimento ("**Comunicazione di Avvio**") è stata ricevuta il 13 dicembre 2022 dalla società A2A Energia S.p.A..

- 2) PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

Ragione o denominazione sociale dell'impresa (cognome e nome nel caso di persona fisica):

A2A Energia S.p.A. ("**A2A** o "**Società**")

Sede legale:

Milano (MI), Corso di Porta Vittoria, 4, CAP 20122

- 3) PUBBLICITÀ O PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

In data 13 dicembre 2022, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("**Autorità**" o "**AGCM**") ha notificato nei confronti di A2A l'avvio di un procedimento istruttorio volto a verificare l'eventuale violazione degli artt. 20, 21, 22 24 e 25 del D.lgs. del 6 settembre 2005, n. 206 ("**Codice del Consumo**").

In particolare, secondo la Comunicazione di Avvio, A2A avrebbe posto in essere una pratica commerciale denotata da profili di aggressività e ingannevolezza consistente nell'invio, all'interno del periodo maggio – ottobre 2022, di "*comunicazioni ai propri clienti titolari di fornitura nel mercato a prezzo fisso, con le quali [A2A] preannunciava la modifica delle condizioni economiche del rapporto di fornitura*" nonostante l'art. 3 del D.l. 9 agosto 2022, n. 115 ("**Decreto**"), convertito in L. n. 142 del 21 settembre 2022 avesse disposto che "*Fino al 30 aprile 2023 è sospesa l'efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all'impresa fornitrice energia elettrica e gas naturale di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo ancorché sia contrattualmente riconosciuto il diritto di recesso alla controparte*".

In particolare, la condotta di A2A sarebbe caratterizzata da profili di

- ingannevolezza e omissività, avendo la Società “*comunicato i nuovi e mutati prezzi della fornitura richiamando genericamente la “prossima scadenza dell’offerta” vigente, omettendo di specificare la data di effettiva scadenza e negando che le nuove condizioni economiche costituiscano un’ipotesi di modifica unilaterale del contratto*” (cfr. § 22, Comunicazione di Avvio);
- aggressività, dal momento che “*a fronte [dell’art. 3 del Decreto], la società A2A appare aggirare tale divieto [...] sottraendo ai consumatori la protezione temporanea dalle oscillazioni di mercato offerta dalla norma [e sottoponendo i consumatori dinanzi alla condizione] di dover accettare le nuove condizioni economiche di carattere peggiorativo senza poter beneficiare della protezione della norma [ovvero] a scegliere, in alternativa, una nuova offerta, generalmente gravosa economicamente e probabilmente più svantaggiosa di quella precedente in essere, in ragione del contesto di mercato assolutamente eccezionale*” (cfr. § 24 – 26, Comunicazione di Avvio)¹.

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

Al fine di raggiungere una rapida conclusione del Procedimento e in uno spirito di ampia e fattiva collaborazione con l’AGCM, oltre che in coerenza con i propri costanti sforzi tesi a migliorare il grado di soddisfazione dei propri clienti e il livello dei presidi posti a tutela dei consumatori, A2A intende proporre all’Autorità i seguenti impegni, ai sensi di quanto stabilito dall’art. 27, c. 7, del Codice del

¹ Per soli fini di completezza, si precisa che, contestualmente alla Comunicazione di Avvio, vista la sussistenza (i) del *fumus boni iuris*, in virtù degli elementi descritti *supra* e (ii) del *periculum in mora*, rilevata “*l’indifferibilità dell’intervento*”, l’Autorità ha disposto, ai sensi dell’art. 27, c. 3, del Codice del Consumo, misure cautelari provvisorie (“**Provvedimento Cautelare**”), consistenti, *inter alia*,

- a) nella sospensione provvisoria dell’applicazione “*delle nuove condizioni economiche indicate nelle comunicazioni di proposta di modifica unilaterale del contratto inviate prima del 10 agosto o nelle comunicazioni di proposta di rinnovo delle condizioni economiche inviate dopo il 10 agosto, confermando, fino al 30 aprile 2023, le condizioni di fornitura precedentemente applicate, comunicando individualmente ai consumatori interessati dalle predette comunicazioni, e con la medesima forma, l’applicazione delle precedenti condizioni di fornitura*”;
- b) nell’obbligo di comunicare “*individualmente e con la medesima forma ai consumatori che hanno esercitato il diritto di recesso a seguito della comunicazione di proposta di modifica unilaterale inviata prima del 10 agosto o di rinnovo delle condizioni economiche inviata successivamente a tale data, la possibilità di ritornare in fornitura alle precedenti condizioni economiche*”.

Successivamente, con provvedimento notificato in data 30 dicembre 2022 (“**Provvedimento di Revoca**”), in virtù di quanto emerso (a) dalle memorie difensive pervenute dalla Società e (b) dal contenuto dell’ordinanza del Consiglio di Stato del 22 dicembre 2022, n. 5986, resa su un altro provvedimento cautelare dell’Autorità, relativamente all’interpretazione dell’art. 3 del Decreto, l’AGCM ha revocato il Provvedimento Cautelare, ritenendo “*insussistenti, allo stato, i presupposti che [ne] hanno giustificato l’adozione*” (cfr. § 12, Provvedimento di Revoca).

Consumo e dall'art. 9 della Delibera AGCM 1° agosto 2015, n. 25411 – “Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore”.

Tali impegni concorrono all'obiettivo di aumentare ulteriormente il grado di trasparenza informativa nei confronti dei clienti, risolvendo dunque alla radice le dinamiche principalmente lamentate nelle segnalazioni e nei reclami acquisiti al fascicolo istruttorio.

4.2 IL CONTENUTO DEGLI IMPEGNI

4.2.1 INTEGRAZIONE DELLE INFORMAZIONI CONTENUTE NELLE COMUNICAZIONI DI RINNOVO INVIATE AI CONSUMATORI

A2A si impegna a modificare, in occasione del rinnovo delle condizioni economiche, il *layout* delle comunicazioni inviate ai clienti che hanno sottoscritto un contratto a prezzo fisso, provvedendo ad integrare l'oggetto della comunicazione con l'indicazione esplicita della data di scadenza delle condizioni economiche in corso di validità, secondo il layout dell'**Ail. 1**.

In tal modo, all'interno della medesima comunicazione il consumatore avrà:

- La data di scadenza delle vigenti condizioni (riportata nell'oggetto, in virtù dell'impegno che A2A intende assumere);
- La data di decorrenza delle nuove condizioni e la durata delle stesse (già presenti all'interno della comunicazione).

La misura entrerà definitivamente a regime a decorrere dal mese di giugno 2023.

4.2.2 INTEGRAZIONE DELLE INFORMAZIONI CONTENUTE NELLA BOLLETTA 2.0

Sempre al fine di accrescere la consapevolezza dei clienti che abbiano sottoscritto un'offerta a prezzo fisso in merito alla durata delle condizioni economiche sottoscritte, A2A si impegna a modificare alcuni campi contenuti nella sezione “la tua fornitura” – che attualmente contiene le sole informazioni indicate da ARERA con Delibera 501/2014/R/com e ss.mm.ii. - come segue:

- Il campo attualmente denominato “*Data di Attivazione Fornitura*” sarà modificato in “*Data di attivazione della fornitura o ultima variazione delle condizioni economiche*”;
- sarà introdotto un nuovo campo denominato “*Data Scadenza delle Condizioni Economiche*” che riporterà la data di fine validità delle condizioni economiche applicate al Cliente.

Si produce sub **AII. 2** un format di bolletta integrata secondo la proposta di impegni.

Per effetto dell'impegno, al cliente basterà consultare una qualsiasi bolletta per avere – oltre alle informazioni sulla tipologia di contratto sottoscritta e sulle relative condizioni economiche in vigore – anche le ulteriori informazioni concernenti la durata delle suddette condizioni economiche (nella specie, data di entrata in vigore e data di cessazione).

La misura entrerà definitivamente a regime a decorrere dal mese di giugno 2023.

4.2.3 INTEGRAZIONE DELLE INFORMAZIONI CONTENUTE NELL'AREA CLIENTI

Da ultimo, la Società si impegna altresì a integrare le informazioni contenute nell'area riservata del proprio sito internet e nella App A2A con l'indicazione – per i contratti di fornitura a prezzo fisso – della:

- Durata delle condizioni economiche (12/24/36 mesi) e
- Data di fine validità delle stesse.

Si produce sub **AII. 3** un esempio della pagina web e della schermata dell'App integrata secondo quanto proposto.

Per effetto di tale impegno, il consumatore – accedendo alla propria area riservata - potrà in qualsiasi momento reperire le informazioni relative alla durata delle proprie condizioni economiche.

La misura – dopo una fase iniziale di *test* – sarà completamente attuata a decorrere dal mese di giugno 2023.

5) CLAUSOLA DI REVISIONE

A2A si riserva il diritto di chiedere la revisione degli Impegni nel caso in cui cambiamenti nel quadro normativo o regolamentare, sviluppi relativi ai propri processi o attività di commercializzazione o altri eventi dovessero rendere necessaria od opportuna una modifica al loro contenuto e/o alla loro durata ovvero la cessazione di uno o più degli Impegni.

6) **CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA**

Ferma restando la legittimità delle condotte tenute, si ritiene che gli impegni nel caso di specie siano pienamente ammissibili ed idonei, essendo peraltro connotati da uno specifico *quid pluris*.

Sotto il profilo dell'**ammissibilità** è noto che l'Autorità nel valutare le proposte di impegni trovi un limite, normativamente previsto (art. 27, c. 7 del Codice del Consumo) nei soli casi di "*manifesta scorrettezza e gravità*" della pratica commerciale.

Nella Comunicazione di Avvio la pratica in questione non viene definita come "*manifestamente grave e scorretta*" e come tale è suscettibile di essere ammessa alla procedura impegni.

Né, invero, l'accettazione degli impegni potrebbe essere preclusa dalla prospettazione – compiuta dagli Uffici nella Comunicazione di Avvio – di una condotta aggressiva in possibile violazione dell'art. 26, co. 1, lett. f) del Codice del Consumo. Ciò in quanto la qualificazione degli addebiti resa nella Comunicazione di avvio possiede necessariamente un carattere provvisorio, stante "*l'incompletezza del quadro cognitivo e valutativo*"² di cui dispone l'Autorità nella fase iniziale del procedimento. Un compiuto apprezzamento della pratica commerciale contestata, anche in ordine alla eventuale manifesta scorrettezza e gravità della stessa, richiede difatti un "*grado di esaustività valutativa che postula (...) il necessario completamento*" dell'*iter* procedimentale³.

Conseguentemente, non si può ritenere che quanto rappresentato nella Comunicazione di Avvio sui possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale comporti alcuna preclusione giuridica rispetto ad una valutazione di ammissibilità degli impegni, come peraltro confermato dalla stessa prassi dell'Autorità, che in numerosi altri casi ha ritenuto ammissibili (ed idonei) impegni relativi a fattispecie che erano state qualificate come potenzialmente "aggressive" sin dalla comunicazione di avvio (cfr., *ex multis*, PS11116 *Agos - Polizze abbinate* e PS11117 *Findomestic - Polizze abbinate*; PS11820 - *Alitalia - Cancellazione voli post-Covid*; PS11822 *Vueling, Cancellazione voli post-Covid*; PS11910 - *Allianz Assicurazioni - Liquidazione danni RC Auto* e PS12018 - *Fineco - Giacenze oltre i 100 mila euro*).

Ciò vale a maggior ragione nel caso di specie, tenuto conto che la condotta aggressiva contestata si fonda esclusivamente sulla asserita "elusione" del Decreto che tuttavia è stata esclusa dalla stessa Autorità nel proprio provvedimento di revoca delle misure cautelari, adottato lo scorso 30 dicembre⁴.

Alla luce di tali considerazioni, la presentazione di impegni appare nel caso di specie pienamente ammissibile.

² In tal senso, si veda Tar Lazio, Sez. I, 5 giugno 2012, n. 5277.

³ *Ibidem*.

⁴ In quella sede, l'Autorità ha riconosciuto che "*gli elementi raccolti portano a ritenere, prima facie, che le condotte contestate integrino variazioni delle condizioni economiche effettivamente in scadenza di contratti a tempo indeterminato*".

Quanto all'**idoneità**, la Società ritiene che le misure proposte siano pienamente idonee in relazione ai profili contestati nella Comunicazione di Avviso, conferendo un significativo valore aggiunto in termini di tutela dei consumatori.

Esse, infatti, consentono di **migliorare ulteriormente il grado (già elevato) di trasparenza informativa che da sempre caratterizza l'operato della Società**, come peraltro dimostrato dal numero assolutamente esiguo di reclami (diversi dei quali neanche pertinenti) agli atti del procedimento.

In particolare, le misure proposte sono concepite per agire in maniera sinergica e consentire al consumatore di disporre delle informazioni sulla vigenza delle proprie condizioni economiche - che l'Autorità nella Comunicazione di Avviso ha ritenuto non fossero di immediata comprensione - **su tutti i canali di contatto a disposizione del consumatore**:

- **l'impegno sub 4.2.1** prevede infatti **l'integrazione delle comunicazioni di rinnovo** con l'indicazione della data di scadenza delle proprie condizioni economiche;
- **l'impegno sub 4.2.2** prevede **l'integrazione della bolletta energetica** con l'indicazione della data di inizio e fine validità delle condizioni economiche;
- **l'impegno sub 4.2.3** prevede, infine, **l'integrazione delle informazioni disponibili nell'Area Riservata accessibile da web e App** con l'indicazione – anche in questo caso – della data di scadenza delle condizioni economiche, oltre che della durata delle stesse (12/24/36 mesi).

Si tratta di misure che – come detto - innalzano ulteriormente lo standard di trasparenza delle comunicazioni di A2A, che sul punto si è sempre attenuta alle prescrizioni ARERA, laddove presenti (come nel caso dell'impegno 4.2.2): da questo punto di vista, dunque, i presenti impegni – andando anche oltre quanto stabilito dalla regolazione di settore – rappresentano un significativo *quid pluris*, e – ove approvati – potrebbero costituire un nuovo standard per il mercato.

Roma, 8 maggio 2023

Avv. Piero Fattori

Avv. Andrea Pezza

Avv. Matteo Padellaro

Dott. Antonio Landi

Mario Rossi
Via Milano
20100 Milano

Milano, GG/MM/AAAA

Rif.: AEN/PAD/MAV/OP0002620717_01

FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA – Scadenza **in data XXX** delle condizioni economiche dell’offerta “Nome offerta” – Proposta di rinnovo

CODICE OFFERTA: XXXXXX

Codice POD: XXXXXX (Potenza Impegnata XX kW – Opzione: MONORARIA)

Fornitura di INDIRIZZO

Gentile Nome Cognome,

in relazione al tuo attuale contratto di fornitura a mercato libero “A2A Start Luce” che ti ha garantito un prezzo fisso e invariabile della componente energia per tutto il periodo di fornitura, ti confermiamo la stessa formula di prezzo che ti consente di cautelarti contro le variazioni del costo dei combustibili e le oscillazioni valutarie.

In ottemperanza a quanto previsto dalle Condizioni Particolari di fornitura del tuo contratto, ti comunichiamo che il nuovo prezzo monorario della componente energia (comprensivo delle perdite di rete, pari al 10% per le forniture in BT), indistinto su tutte le fasce orarie, valido per due anni con decorrenza dal **XXX**, è pari a: **XXX €/kWh**.

Oltre al prezzo per la componente energia, l’offerta prevede l’aggiornamento del corrispettivo fisso di vendita pari a **XX €/anno** a copertura dei costi di commercializzazione di vendita al dettaglio.

In calce a questa comunicazione inoltre puoi trovare la stima della tua prossima spesa annua e la variazione attesa rispetto ai prezzi attualmente in vigore.

Per un confronto in termini di spesa annua rispetto alle offerte presenti nel mercato libero, sulla base del tuo consumo effettivo, puoi utilizzare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it

Nel caso tu volessi accettare le nuove condizioni di rinnovo, non dovrai fare nulla: le nuove Condizioni Particolari di Fornitura troveranno applicazione dalla data precedentemente indicata.

Qualora invece non desiderassi rinnovare il contratto alle nuove condizioni proposte, potrai recedere aderendo a un’altra offerta di fornitura, oppure chiedere la cessazione dell’utenza, con le modalità previste dalle Condizioni Generali di Fornitura.

Come confermato dall’ordinanza del Consiglio di Stato n. 5986/22 del 22 dicembre scorso, dai provvedimenti dell’AGCM del 29 dicembre scorso e dall’art. 11 comma 8 del Decreto Legge 29 dicembre 2022 n. 198, questa comunicazione delle nuove condizioni economiche, alla scadenza del periodo di validità originariamente fissato dalle Condizioni Particolari di Fornitura, non costituisce un’ipotesi di modifica unilaterale del contratto o delle Condizioni Generali di Fornitura, bensì costituisce il pieno adempimento da parte di A2A Energia degli impegni originariamente assunti nei tuoi confronti.

Ti ricordiamo inoltre che siamo sempre a tua disposizione sul sito a2aenergia.eu nella sezione Contatti oppure al Numero Verde 800 199 955 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00.

Nel ringraziarti per l’attenzione ti inviamo i nostri più cordiali saluti.

STIMA DELLA TUA SPESA ANNUA

A fronte dei nuovi corrispettivi, di seguito la stima della tua prossima spesa annua (escluse imposte e comprensiva di sconti) e la variazione attesa rispetto alla tariffa del periodo di fornitura precedente e in scadenza:

Consumo annuo (kWh)	Stima (€/anno)	Variazione (€/anno)
Cliente con potenza impegnata 3 kW – contratto per abitazione di residenza		
1.500	X	X
2.200	X	X
2.700	X	X
3.200	X	X
Cliente con potenza impegnata 3 kW – contratto per abitazione non di residenza		
900	X	X
4.000	X	X
Cliente con potenza impegnata 4,5 kW – contratto per abitazione di residenza		
3.500	X	X
Cliente con potenza impegnata 6 kW – contratto per abitazione di residenza		
6.000	X	X

I valori indicati in tabella, calcolati alla data dell'offerta, possono subire variazioni nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Tali valori sono determinati considerando la seguente ripartizione percentuale dei consumi nelle diverse fasce orarie: F1 33% F2 31% F3 36%.

Trovi il tuo consumo annuo alla voce "*Consumo Annuo*" presente all'interno della sezione "*La tua fornitura*" nella seconda pagina della tua bolletta.



A2A Click Gas

ROSSI MARIO
VIA MILANO 21
20129 MILANO MI

COSA MI DA'
LA MIA
OFFERTA ?



- Prezzo bloccato per un anno.

COSA
POSSO
FARE IN PIU' ?



scopri i vantaggi
dell'Area Clienti

su www.a2aenergia.eu trovi
i servizi online a tua disposizione per:

- visualizzare e scaricare tutte le tue bollette, gli Elementi di dettaglio e lo storico delle letture
- gestire la domiciliazione bancaria
- comunicare l'autolettura
- consultare la guida alla bolletta al link: www.a2aenergia.eu/guida per comprendere nel dettaglio le singole voci e molto altro ancora

per il tuo profilo

- domiciliazione bancaria
- bollett@mail
- registrato all'Area Clienti
- recapiti di contatto

Il tuo profilo è completo



QUANTO DEVO PAGARE ?

€

59,00
euro

bolletta per i consumi
dal 01 settembre 2022
al 30 novembre 2022

consumo
21,112518 Smc

ENTRO QUANDO ?



25
gennaio
2023

lo stato dei tuoi pagamenti è
regolare

la modalità di pagamento che hai scelto è
Addebito diretto in conto corrente

COME POSSO CONTATTARVI ?

scegli il canale di comunicazione che preferisci
per chiedere informazioni, attivare un contratto,
segnalare un guasto



ONLINE / INFOPOINT
www.a2aenergia.eu

POSTA
A2A Energia
Corso di Porta Vittoria 4
20122 Milano

SPORTELLO
Via F. Sforza 12 - Milano
(lun - gio dalle 8,15 alle 16,15; ven dalle 8,15 alle 12,45)

L'elenco completo è nella sezione CONTATTI del nostro sito:
www.a2aenergia.eu cerca quello più vicino a te!

TELEFONO
800 199 955 da rete fissa gratuito
0282841 510 da cellulare/estero a pagamento
(lun - ven dalle 8,30 alle 17,00)

PRONTO INTERVENTO GAS
Il pronto intervento per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzioni
nella fornitura è gratuito e attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

800 131000
Unareti S.p.A.

COME E' COMPOSTA LA MIA SPESA PER IL GAS ?

qui trovi le voci che compongono l'importo della tua bolletta

SINTESI DEGLI IMPORTI FATTURATI

Spesa per la materia gas naturale:	51,10 €
Spesa per il trasporto e la gestione del contatore:	17,17 €
Spesa per oneri di sistema:	-13,79 €
Arrotondamento precedente:	0,98 €
Arrotondamento attuale:	-0,16 €
Totale imposte e IVA:	3,70 €
TOTALE BOLLETTA:	59,00 €

DETTAGLIO IVA E ACCISE

DESCRIZIONE	IMPONIBILE	IMPORTO IVA
Aliquota IVA 5 %	55,41 €	2,77 €
Importo fuori campo IVA	0,82 €	
ACCISE (Smc)	€/Smc	IMPORTO
21,112518	0,0440000000	0,93 €

Hai dubbi sulle voci fatturate? Per comprendere nel dettaglio le singole voci di cui si compone la bolletta consulta la Guida alla lettura della bolletta al link : www.a2aenergia.eu/guida

QUALI SONO I MIEI CONSUMI ?

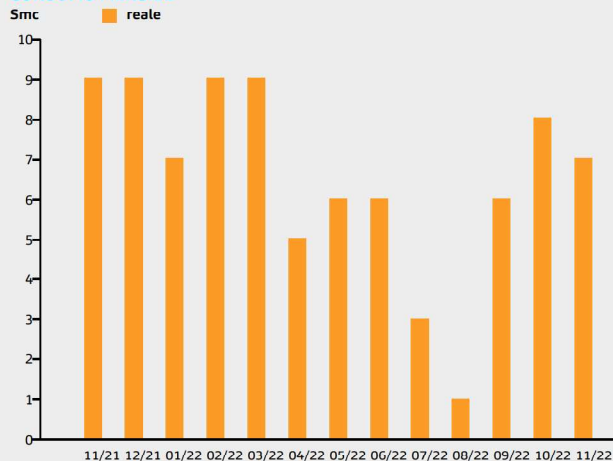
analizza i tuoi consumi

PERIODO dal	al	LETTURA INIZIALE DA	LETTURA FINALE	TIPO LETTURA A	TIPO LETTURA B	CONSUMO m ³	TIPO CONSUMO C	COEFF. DI CORREZIONE	CONSUMO FATTURATO Smc
31.08.2022	30.09.2022	485	491	Rilevata	Rilevata	6	Effettivo	C 1,005358	6,032148
30.09.2022	31.10.2022	491	499	Rilevata	Rilevata	8	Effettivo	C 1,005358	8,042864
31.10.2022	30.11.2022	499	506	Rilevata	Rilevata	7	Effettivo	C 1,005358	7,037506

TOTALE CONSUMO EFFETTIVO: 21

TOTALE CONSUMO FATTURATO: 21,112518

CONSUMO MENSILE



AUTOLETTURA

Gentile Cliente, se era tua abitudine comunicare l'autolettura gas, abbiamo il piacere di informarti che il tuo contatore è un modello che consente l'acquisizione automatica e periodica della lettura a distanza, pertanto non è più necessario che tu provveda alla comunicazione dell'informazione ad A2A Energia.

La facoltà non è comunque inibita. Se desideri, comunque, comunicare la lettura, puoi farlo in qualsiasi giorno indicando il numero di fornitura **7017390449** ed attraverso una delle seguenti modalità:

- nella sezione "La mia energia" dell'App MyA2A disponibile sugli store ufficiali Google Play e Apple APP store
- accedendo all'Area Clienti dal sito www.a2aenergia.eu
- inviando un SMS al +393399957034 indicando OK seguito da uno "spazio" il numero di fornitura seguito dalla lettera "g" e dalle cifre in nero presenti sul contatore (es. OK 7017390449gXXXX)

Se la tua autolettura sarà validata dal Distributore di competenza, verrà utilizzata per il calcolo dei consumi effettivi.

LA TUA FORNITURA



Dati

Intestatario del contratto:

MARIO ROSSI

Codice fiscale

Recapiti di contatto

@mail

Caratteristiche tecniche

PDR (punto di riconsegna):

00000000

Indirizzo di fornitura

VIA

Codice punto di consegna

34403700

Valore dell'indice mensile

2.55357900

Tipologia cliente

Cliente domestico

Tipologia d'uso

Usò cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria

Tipologia offerta:

A2A Click Gas

Codice Offerta

000294GZVZZ99ZZP1720221100011177

Periodicità di fatturazione:

Trimestrale

Coefficiente di conversione (C):

1,005358

Potere Calorifico Superiore (P):

0,0394604 GJ/Smc

Spesa annua sostenuta

178,88 €

determinata dal 04.04.2022 al 05.01.2023

Consumo Annuo

76 Smc

determinato dal 30.11.2021 al 30.11.2022

Progressivo Consumo Anno Solare

67,358986 Smc

Dato da comunicare all'eventuale nuovo fornitore come previsto dalla circolare dell'agenzia delle dogane N° 37/D del 28/12/2007.

Data di attivazione della

fornitura o data ultima variazione delle

condizioni economiche:

01.01.2023

Data scadenza delle condizioni

economiche:

31.12.2024

Data di scadenza del contratto:

A tempo indeterminato



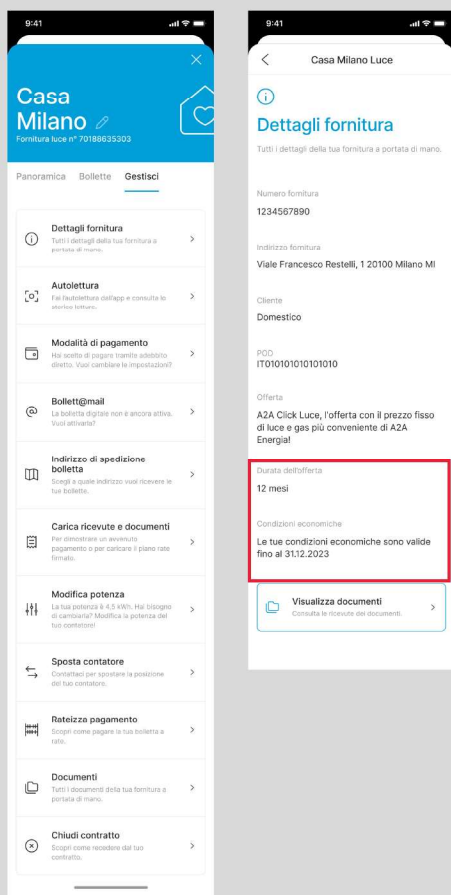
DONIAMO ENERGIA

Aiuta chi è in difficoltà, dona anche tu calore ed energia per ripartire.

Per saperne di più: www.bancodellenergia.it

APP

La mia energia/ Gestisci/ Dettagli fornitura



Area Clienti Sito

Forniture

