

PS12451 - E.ON-MODIFICHE UNILATERALI CONDIZIONI DI CONTRATTO*Provvedimento n. 30752*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 luglio 2023;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTO il provvedimento cautelare del 27 ottobre 2022;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 23 dicembre 2023, con la quale la società E.ON Energia S.p.A. ha depositato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente presentata nella versione definitiva e consolidata in data 8 maggio 2023;

VISTI i propri provvedimenti del 28 febbraio e 2 maggio 2023, con i quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in ragione delle particolari esigenze istruttorie e della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento;

VISTO il proprio provvedimento del 9 maggio 2023, con il quale, ai sensi dell'articolo 16, comma 5, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, ai fini della richiesta del parere all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. E.ON Energia S.p.A., in qualità di Professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del consumo (d'ora innanzi "E.ON", il "Professionista" o la "Società"), attiva nella fornitura di energia elettrica e gas naturale sul mercato libero.

2. Le associazioni di consumatori CODICI Lombardia, Unione Nazionale Consumatori, CODICI - Segreteria Nazionale, U.Di.Con. - Unione per la Difesa dei Consumatori e Federconsumatori Emilia Romagna APS, in qualità di intervenienti.

II. LA PRATICA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il comportamento adottato dal Professionista concerne l'invio alla propria clientela, in data 2 agosto 2022, di una "*Comunicazione di modifica unilaterale*" del contratto di fornitura di energia elettrica, a decorrere dal 1° settembre 2022, consistente nel passaggio da un'offerta a prezzo fisso ad una a prezzo variabile. Successivamente, con una "*Comunicazione di Risoluzione*" (senza data)

inviata nella seconda metà del mese di settembre 2022, E.ON ha rappresentato agli utenti di essere costretta a risolvere il contratto di fornitura in corso (ai sensi dell'articolo 1467 del codice civile).

4. La condotta contestata al Professionista si sostanzia nell'indebito condizionamento esercitato nei confronti dei consumatori e microimprese volto a indurli ad accettare nuove e peggiorative condizioni contrattuali in vigore del DL del 9 agosto 2022 n. 115, c.d. Decreto Aiuti-bis, convertito in legge del 21 settembre 2022, n. 142, ai sensi del quale l'articolo 3 disponeva: *"1. Fino al 30 aprile 2023 è sospesa l'efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all'impresa fornitrice di 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. 2. Fino alla medesima data di cui al comma 1 sono inefficaci i preavvisi comunicati per le suddette finalità prima della data di entrata in vigore del presente decreto, salvo che le modifiche contrattuali si siano già perfezionate"*¹.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

5. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 18 ottobre 2022 è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS12451, nonché, sulla base degli elementi allo stato acquisiti, la sussistenza dei presupposti per l'adozione di un provvedimento cautelare, ipotizzando la sussistenza di una pratica commerciale scorretta da parte di E.ON in violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo;

6. Nell'ambito del provvedimento cautelare successivamente adottato dall'Autorità in data 27 ottobre 2022, è stata disposta la sospensione della condotta oggetto di contestazione. In data 16 novembre 2022, l'Autorità ha preso atto della documentazione trasmessa da E.ON, il data 3 novembre 2022, in relazione alle misure adottate in esecuzione del predetto provvedimento.

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata al Professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni e relativa documentazione circa la fattispecie contestata alla quale la Società ha dato riscontro l'8 e il 18 novembre 2022.

8. In data 22 febbraio 2023 E.ON ha dato riscontro a un'ulteriore richiesta di informazioni inviata alla Società il 31 gennaio 2023.

9. In data 28 febbraio, 2 e 9 maggio 2023, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, rispettivamente, per esigenze istruttorie e ai fini della richiesta del parere all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

10. In data 10 maggio 2023 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

11. In data 30 giugno 2023 è pervenuto il parere dell'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente.

¹ A seguito dell'emanazione del Decreto legge 29 dicembre 2022, n. 198 (c.d. Decreto Milleproroghe), all'articolo 3, comma 1, le parole *"30 aprile 2023"*, sono state sostituite dalle seguenti *"30 giugno 2023"* ed è stato aggiunto il seguente periodo: *"Il primo periodo non si applica alle clausole contrattuali che consentono all'impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di aggiornare le condizioni economiche e contrattuali alla scadenza delle stesse, nel rispetto dei termini di preavviso contrattualmente previsti e fermo restando il diritto di recesso della controparte"*.

2) Gli elementi acquisiti

12. Sulla scorta delle segnalazioni di consumatori e loro associazioni rappresentative, nonché della documentazione acquisita nel corso del procedimento, è risultato che il Professionista ha inviato, nel periodo precedente al 10 agosto 2022, esclusivamente ai clienti allora attivi con offerte con sconto su prezzo energia del mercato di tutela, [25.000-35.000]* *“Proposte di Modifica Unilaterale”* relative a ciascun contratto di fornitura² che prevedevano l’eliminazione della scontistica rispetto al prezzo energia per la tutela (PE), presentando una *“Nuova Offerta”* a decorrere dal 1° settembre 2022³. La modifica unilaterale veniva effettuata *“per eccessiva onerosità sopravvenuta ai sensi dell’art. 1467 cod. civ.”*.

13. Nella medesima comunicazione E.ON riconosceva al consumatore la facoltà di esercitare il diritto di recesso prevedendo che: *“Qualora non volessi accettare le nuove Condizioni Economiche, puoi recedere dal Contratto in qualunque momento e senza oneri. Il nuovo fornitore eserciterà il recesso in nome e per conto tuo, conformemente alla normativa vigente”*.

14. Dette proposte, non più inviate dopo il 10 agosto 2022, non hanno mai trovato applicazione a causa dell’entrata in vigore del c.d. Decreto Aiuti-bis.

15. Successivamente, a partire dal mese di settembre 2022, E.ON ha inviato circa [25.000-35.000] *“Comunicazioni di Risoluzione”* per eccessiva onerosità⁴ rappresentando alla sua clientela, diversamente da quanto precedentemente comunicato, che (i) la *“Nuova Offerta”* non sarebbe stata adottata, (ii) avrebbero continuato a trovare applicazione, per tutto il mese di settembre 2022, le condizioni economiche previste dalla precedente offerta e che (iii) *“Tuttavia, vista l’impossibilità di garantire la tua fornitura a condizioni economiche allineate alle attuali condizioni di mercato, ci vediamo costretti nostro malgrado, a risolvere dal contratto di fornitura in corso, anche ai sensi dell’art. 1467 c.c., che si intenderà definitivamente concluso alla data del 30/09/2022”*.

16. L’invio della *“Comunicazione di Risoluzione”* non è più proseguita dopo il mese di settembre 2022.

17. I rapporti di fornitura cessati per effetto della *“Comunicazione di Risoluzione”* sono risultati pari a [25.000-35.000]; tra questi, i) i rapporti di fornitura che, dopo la risoluzione del precedente contratto con E.ON, sono prima passati in regime di maggior tutela e successivamente sono tornati con E.ON sulla base delle nuove condizioni risultano pari a [5.000-15.000], mentre, ii) i rapporti di fornitura degli ex-clienti che, dopo la risoluzione del precedente rapporto di fornitura con E.ON, a partire dal 1° ottobre 2022, erano passati al servizio di tutela o avevano scelto un nuovo operatore sul mercato libero risultano pari a [10.000-20.000]⁵.

* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

² Il numero di clienti risulta essere inferiore e pari a [25.000-35.000] dal momento che ad alcuni clienti sono state inviate più Proposte di Modifiche in quanto intestatari di più rapporti contrattuali di fornitura. Cfr. doc. prot. n. 0091191, del 18 novembre 2022.

³ Nella comunicazione, infatti, si legge: “[...] con riferimento al tuo contratto di fornitura di **Energia Elettrica** con E.ON Energia, a decorrere dal **01/09/2022** (o dalla prima successiva data utile) ti proponiamo l’offerta [omissis]”.

⁴ I clienti destinatari di tale comunicazione sono stati [20.000-30.000] dal momento che alcuni clienti avevano una pluralità di rapporti di fornitura con E.ON e, quindi, hanno ricevuto più di una Comunicazione di Risoluzione. Cfr. doc. prot. n. 0091191, del 18 novembre 2022.

⁵ Cfr. doc. prot. n. 0020742, del 14/02/2023.

3) Gli impegni del Professionista

18. Con nota pervenuta in data 23 dicembre 2022, E.ON ha formulato una proposta di impegni, successivamente presentata nella versione definitiva e consolidata in data 8 maggio 2023⁶, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

19. Tali impegni - che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante - ripristinano le originarie condizioni economiche dei clienti di E.ON destinatari delle *Comunicazioni di Risoluzione*, con un effetto restitutorio.

20. Le misure che E.ON propone di adottare sono diversificate in base alla scelta effettuata dai destinatari della *Comunicazione di Risoluzione* di rientrare o meno in fornitura con E.ON. In particolare, rispetto ai [25.000-35.000] rapporti di fornitura (alle condizioni economiche e contrattuali delle offerte con sconto sul PE) relativi a un totale di [20.000-30.000] clienti che sono cessati per effetto della "*Comunicazione di Risoluzione*", E.ON si impegna:

(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 2023⁷, **a 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 (b) **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, **a 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 informare i propri *ex-clienti* di tale iniziativa, E.ON si impegna a fare del proprio meglio per (i) raggiungere tramite comunicazione tutti gli *ex-clienti* non rientrati in fornitura con E.ON, né in procinto di esserlo, inviando una nota di credito con

⁶ Cfr. doc. prot. n. 0041889 del 08 maggio 2023.

⁷ Posto che la "*Comunicazione di Risoluzione*" opererebbe comunque come comunicazione di recesso contrattuale da parte di E.ON inviata con sei mesi di preavviso.

l'indicazione dell'importo da corrispondere⁸ e (ii) pubblicare sul proprio sito *web* un avviso sul diritto al rimborso di cui al presente impegno⁹.

21. Gli impegni troveranno attuazione entro cinque mesi dalla comunicazione del loro accoglimento da parte dell'Autorità, mentre la richiesta di pagamento da parte degli *ex-clienti* potrà essere inviata entro dodici 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.ON¹⁰.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

22. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di energia elettrica e gas, in data 23 maggio 2023¹¹, è stato richiesto il parere all'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente (di seguito, "ARERA"), ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lettera *a*), del D. Lgs. n. 21/2014.

23. Con parere pervenuto in data 30 giugno 2023¹², la suddetta Autorità ha preliminarmente fornito elementi informativi su aspetti regolatori, di cui al Codice di Condotta Commerciale, di interesse per la valutazione degli impegni relativi al caso di specie attinenti: *a)* ai termini e modalità di preavviso per le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali e per i rinnovi delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni¹³ e, *b)* ai termini e modalità di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso del venditore dai contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas¹⁴.

24. Con specifico riferimento all'impegno proposto da E.ON di cui alla lettera *(i)*, ARERA ha evidenziato che esso "*appare idoneo a restituire ai clienti rientrati in fornitura con E.ON il maggior importo pagato derivante dall'applicazione agli stessi delle condizioni economiche del servizio di maggior tutela nel periodo intercorrente tra il 1° ottobre 2022 (data di inizio della fornitura del servizio di tutela) e la data di rientro in fornitura con E.ON*".

25. Avuto riguardo all'impegno di cui alla lettera *(ii)*, l'Autorità ha osservato che "*L'impegno appare idoneo a restituire ai clienti che non sono rientrati in fornitura con E.ON il maggior importo pagato*

⁸ 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.

⁹ E.ON ha precisato che il pagamento dovrà essere richiesto mediante apposita comunicazione da inviare a E.ON entro dodici mesi dalla pubblicazione dell'avviso e/o dalla data di invio della comunicazione da parte di E.ON.

¹⁰ E.ON si riserva, comunque, il diritto di interagire con l'Autorità ove in futuro emergessero profili di criticità connessi alla possibilità di continuare ad assicurare il pieno rispetto degli impegni proposti, in particolare qualora dovessero registrarsi cambiamenti significativi nelle condizioni di mercato della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale.

¹¹ Cfr. doc. prot. n. 0046527, del 23 maggio 2023.

¹² Prot. n. 0056958.

¹³ Il Codice di condotta commerciale di cui all'Allegato A alla deliberazione 28 giugno 2018, è stato recentemente modificato e integrato con deliberazione 6 giugno 2023, n. 250/2023/R/COM, che ha disposto interventi di aggiornamento ed efficientamento della regolazione precontrattuale e contrattuale relativamente, tra l'altro, agli obblighi informativi dei venditori in caso di rinnovo con modifica delle condizioni economiche nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale (che entreranno in vigore dal 1° gennaio 2024).

¹⁴ Disciplinati dall'Allegato A alla deliberazione 9 giugno 2016, 302/2016/R/com, come successivamente modificato e integrato.

derivante dall'applicazione agli stessi delle condizioni economiche del servizio di maggior tutela nel periodo intercorrente tra il 1° ottobre 2022 (data di inizio della fornitura del servizio di tutela) e la data del 31 marzo 2023 (termine finale dei sei mesi di preavviso per la comunicazione di recesso)". L'Autorità ha inoltre manifestato l'esigenza di agevolare le modalità di ristoro per gli ex clienti dei quali la società non è in possesso delle coordinate bancarie/postali.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

26. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 18 ottobre 2022.

27. Gli impegni proposti da E.ON appaiono eliminare gli effetti pregiudizievoli determinatesi dalla risoluzione unilaterale per eccessiva onerosità sopravvenuta del contratto in vigore del c.d. Decreto Aiuti-bis.

28. In particolare, le misure previste avranno l'effetto, da un lato, (i) di ripristinare, ai clienti che dopo il passaggio al gestore del servizio di tutela (o ad altro gestore) sono rientrati in fornitura con E.ON entro il 1° marzo 2023, le originarie condizioni economiche di fornitura di energia elettrica a sconto rispetto al PE del mercato tutelato, dall'altro, (ii) di compensare gli *ex-clienti* che, a seguito della "Comunicazione di Risoluzione", non sono rientrati in fornitura con E.ON entro il 1° marzo 2023, assicurando loro, in relazione al periodo 1° ottobre 2022-31 marzo 2023, 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, considerato il loro diritto a rimanere nel mercato di tutela in esito alla cessazione del rapporto di fornitura con E.ON.

29. Pertanto, gli impegni sopra descritti, considerati nel loro complesso e caratterizzati da misure di carattere risarcitorio, risultano, per le motivazioni sopra esposte e conformemente al parere reso da ARERA, tali da sanare i profili di possibile scorrettezza di cui alla comunicazione di avvio del procedimento.

30. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

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

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

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società E.ON Energia S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa Società depositati in data 23 dicembre 2022, nella versione consolidata proposta in data 8 maggio 2023 e allegati al presente provvedimento;

- b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;
- c) che la società E.ON Energia S.p.A., entro novanta giorni dalla data prevista per l'attuazione degli impegni, informi l'Autorità della loro avvenuta attuazione.

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

- a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli
