

PS12468 - ENGIE ITALIA-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA*Provvedimento n. 30787*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 settembre 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;

VISTO il provvedimento cautelare del 12 dicembre 2022;

VISTO il provvedimento di revoca parziale del provvedimento cautelare del 29 dicembre 2022;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 16 marzo 2023, successivamente integrata in data 25 maggio 2023, con la quale ENGIE Italia S.p.A. ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 2 maggio 2023, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie;

VISTO il proprio provvedimento del 6 giugno 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;

VISTO il proprio provvedimento del 28 giugno 2023, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento

I. LE PARTI

1. La società ENGIE Italia S.p.A. (di seguito anche "ENGIE", il "Professionista" o la "Società"), con sede legale in Milano, in qualità di Professionista, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lett. b), del Codice del consumo, attiva nella fornitura di energia elettrica e gas naturale.

2. Le associazioni di consumatori Adiconsum Sardegna, Movimento Consumatori, U.Di.Con. - Unione per la Difesa dei Consumatori e Unione Nazionale Consumatori, in qualità di intervenienti.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DI ACCERTAMENTO

3. Nell'avvio del procedimento è stata contestata al Professionista una condotta consistente nel comunicare alla propria clientela, a partire dal maggio 2022, la modifica unilaterale delle condizioni

economiche applicabili ai contratti di fornitura, in vigore del D.L. del 9 agosto 2022, n. 115 (c.d. Decreto Aiuti *bis*), entrato in vigore il 10 agosto 2022, convertito in legge 21 settembre 2022, n. 142, il cui art. 3 dispone: *“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. 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

1) L’iter del procedimento

4. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 12 dicembre 2022 sono stati comunicati al Professionista l’avvio del procedimento istruttorio PS12468 e l’adozione del provvedimento cautelare di sospensione della condotta da parte dell’Autorità, ipotizzando l’adozione di una pratica commerciale scorretta da parte di ENGIE in possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo.

5. 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 con relativa documentazione in merito alla condotta contestata.

6. In data 29 dicembre 2022, alla luce degli elementi acquisiti, l’Autorità, con apposito provvedimento, ha deliberato la conferma parziale del citato provvedimento cautelare, rilevando che *“la condotta in esame, ossia l’asserito rinnovo delle condizioni economiche di fornitura, non è stato frutto - almeno in gran parte dei casi - della effettiva, predeterminata e nota scadenza delle condizioni economiche di offerta, realizzandosi così, nella sostanza, l’elusione dell’obbligo, di cui al citato art. 3, di sospensione dell’efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all’impresa fornitrice di modificare unilateralmente il prezzo dell’energia”*.

7. In data 16 marzo 2023 il Professionista ha presentato impegni, ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell’articolo 9 del Regolamento, al fine di rimuovere i profili di scorrettezza delle pratiche commerciali contestate. Gli impegni sono stati integrati in data 25 maggio 2023, nella versione definitiva consolidata.

8. Il 4 maggio 2023 è stata svolta l’audizione di ENGIE, richiesta dalla stessa Società.

9. Nelle date 16 gennaio e 14 febbraio 2023, il Professionista ha fornito le informazioni richieste nel corso del procedimento.

10. Nelle date 4 maggio, 20 giugno e 3 luglio 2023, sono state comunicate alle Parti del procedimento le proroghe del termine di conclusione del procedimento, fissato, da ultimo, al 23 settembre 2023.

¹ A seguito dell’emanazione del Decreto-legge 29 dicembre 2022, n. 198 (c.d. Decreto Milleproroghe), all’art. 3, comma 1, le parole *“30 aprile 2023”*, sono state sostituite dalle parole *“30 giugno 2023”* ed è stato aggiunto: *“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”*.

11. In data 7 giugno 2023 è stata comunicata al Professionista la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

12. In data 20 giugno 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "ARERA"), ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del consumo, pervenuto in data 3 agosto 2023.

2) Gli elementi acquisiti

13. Dalle informazioni e dalla documentazione fornite da ENGIE nel corso del procedimento è emerso quanto segue.

14. Da varie segnalazioni di consumatori, microimprese e associazioni di consumatori, nonché della documentazione acquisita ai fini dell'applicazione del Codice del consumo, risultava che il Professionista, nel periodo maggio-ottobre 2022, aveva inviato numerose comunicazioni ai propri clienti titolari di contratti di fornitura nel mercato libero a prezzo fisso, con le quali preannunciava la modifica delle condizioni economiche del rapporto di fornitura. Il *format* di tale comunicazione, denominata *"Aggiornamento condizioni economiche della fornitura (...) e proposta modifica unilaterale del contratto"* conteneva la seguente informativa: *"il termine di validità delle "Condizioni Tecnico Economiche", relative al contratto di fornitura da Lei sottoscritto, è decorso e, pertanto, in osservanza di quanto previsto dalle "Condizioni generali di fornitura", da Lei accettate, ENGIE si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche"*.

15. Il richiamo effettuato nelle comunicazioni era riferito alla clausola contrattuale inserita nelle condizioni generali di fornitura di ENGIE che prevede il rinnovo esplicito delle condizioni tecnico-economiche (CTE), secondo cui, allo scadere dell'offerta economica, *"Il Fornitore, con comunicazione scritta da inviare al Cliente, anche con nota in fattura, entro e non oltre il terzo mese antecedente il termine del periodo di validità delle condizioni economiche in vigore, provvederà ad aggiornare il CEF e il CPF, indicando altresì il nuovo periodo di validità di tale aggiornamento. Il Cliente potrà recedere dal Contratto nei trenta giorni successivi al ricevimento della predetta comunicazione; il recesso avrà efficacia a decorrere dalla scadenza delle pregresse condizioni economiche applicate"*.

16. Prima dell'entrata in vigore del citato art. 3 D.L. n. 115/2022 ENGIE, da maggio 2022 fino al 10 agosto 2022, ha inviato complessivamente a clienti titolari di contratti nel mercato libero [50.000-60.000]* comunicazioni per aggiornamenti tariffari, contenenti una proposta di rinnovo. Esse, infatti, coerentemente con la predetta clausola contrattuale, non erano state inviate durante la vigenza delle relative offerte economiche, ma dopo la scadenza delle stesse.

17. In seguito all'entrata in vigore del citato articolo 3 D.L. n. 115/2022, da agosto a dicembre 2022 ENGIE ha inviato ai propri clienti altre [50.000-70.000] comunicazioni di aggiornamento tariffario alla scadenza, denominate *"Aggiornamento condizioni economiche della fornitura"* e non più anche *"proposta modifica unilaterale del contratto"*.

18. Delle [110.000-120.000] comunicazioni inviate in totale, [45.000-50.000] sono state inviate alla scadenza dell'offerta economica sottoscritta e le restanti [60.000-80.000] sono state inviate a seguito di precedenti rinnovi esplicitamente comunicati, secondo l'illustrata clausola contrattuale.

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

19. In relazione a tali comunicazioni, la Società ha replicato ai reclami presentati dai propri clienti che le variazioni comunicate non rientrano nelle modifiche unilaterali sospese dall'art. 3 Decreto Aiuti *bis*, in quanto rappresentano una mera proposta di *“aggiornamento dei corrispettivi giunti a naturale scadenza contrattuale”*, precisando che *“ha ricevuto la comunicazione del [...], in quanto il prezzo contrattualmente previsto per la sua fornitura ha durata fissa di 12 mesi. Essendo il prezzo giunto alla sua naturale scadenza, la nostra comunicazione è semplicemente finalizzata a proporle, secondo quanto già previsto dal suo contratto in relazione alle modalità di aggiornamento dei corrispettivi giunti a naturale scadenza contrattuale, l'aggiornamento dello stesso, non configurandosi come modifica unilaterale proposta dall'operatore per giustificato motivo. Resta inteso che tutte le altre condizioni previste dal suo Contratto resteranno valide ed invariate”*.

20. ENGIE, in aderenza al dettato contrattuale, ha quindi sempre proposto i rinnovi delle condizioni economiche secondo una scansione temporale costante, di cui i clienti avevano consapevolezza avendo sempre ricevuto a ridosso della scadenza contrattuale, nei tempi di preavviso previsti, una comunicazione contenente le nuove condizioni economiche destinate ad applicarsi per il successivo periodo di riferimento, esplicitando la decorrenza delle stesse. In particolare, nelle comunicazioni inviate in data antecedente il 10 agosto 2022, era chiaro dal contenuto che si trattasse di proposte di rinnovo dal momento che le rinnovate condizioni si riferivano a un nuovo periodo contrattuale ed erano indicate la data di entrata in vigore delle nuove condizioni (e, conseguentemente, la data di cessazione di efficacia delle precedenti) nonché il relativo periodo di validità.

21. Tuttavia, nel corso del procedimento² ENGIE ha reso noto di aver inviato, a circa [10.000-20.000] consumatori, le comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche in ritardo rispetto a quella che ne sarebbe stata la naturale scadenza e, in particolare, i) per [1.000-1.500] clienti a causa dell'invio di una doppia comunicazione di rinnovo (una prima comunicazione, inviata nel rispetto dei termini di effettiva scadenza, mai attuata a causa di un disallineamento informatico, ed una seconda il 20 giugno 2022 che ha invece trovato applicazione); ii) per circa [10.000-15.000] clienti, a causa del mancato invio tempestivo, per via di inavvertenze informatiche, della comunicazione di aggiornamento delle condizioni economiche alla loro naturale scadenza.

22. Nell'ipotesi appena riferita, le nuove condizioni economiche annunciate dalle comunicazioni erroneamente inviate non rappresentavano, quindi, aggiornamento/rinnovo di quelle giunte a naturale scadenza, ma configuravano una proposta di modifica unilaterale, la cui applicazione da parte di ENGIE era suscettibile di integrare una violazione dell'articolo 3 del predetto Decreto Aiuti *bis*.

23. Con particolare riferimento alle condotte poste in essere in merito alle comunicazioni alla clientela, il Professionista ha presentato la propria proposta di impegni nel seguito descritta.

3) Gli impegni del Professionista

24. Il *Formulario degli impegni*, presentato ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo, e dell'articolo 9 del Regolamento, nella versione depositata in data 16 marzo 2023 ed

² Cfr. in particolare le risposte alle richieste di informazioni fornite con le comunicazioni prott. nn. 83246 del 31 ottobre 2022, 12673 del 16 gennaio 2023 e 20730 del 14 febbraio 2023 e il verbale dell'audizione tenutasi in data 4 maggio 2023, doc. prot. n. 45746 del 19 maggio 2023.

integrata nella versione consolidata del 25 maggio 2023, allegato al presente provvedimento che ne costituisce parte integrante, prevede quanto segue.

Impegno 1 - Miglioramenti nella procedura di gestione e successiva comunicazione delle proposte di aggiornamento delle condizioni economiche in scadenza

25. La Società si impegna ad integrare come segue il processo interno e le relative comunicazioni di aggiornamento delle condizioni economiche giunte a scadenza:

- i) indicando, oltre al giorno e al mese in cui saranno applicate le nuove condizioni, anche il giorno e il mese in cui termineranno le condizioni in vigore nel momento in cui si riceve la proposta di aggiornamento delle condizioni economiche;
- ii) inviando le proposte di aggiornamento tramite posta ordinaria tracciata, che permetta di avere una ragionevole certezza dell'avvenuto recapito al cliente ad una determinata data;
- iii) attuando le migliorie, anche relativamente a strumenti e processi informatici, del processo di aggiornamento delle condizioni economiche, identificate ad esito di analisi effettuata con il supporto di un consulente esterno di comprovata esperienza e competenza nel settore dell'informatica applicata ai processi di gestione aziendali.

26. L'impegno è assunto per almeno 3 anni, tranne la misura individuata *sub ii)*, che la Società intende applicare alle comunicazioni di aggiornamento per un anno dall'accoglimento degli impegni, fatta salva dopo tale termine la possibilità di utilizzare diversi servizi che garantiscano il medesimo livello di tracciabilità e risultino compatibili con le prescrizioni della regolazione settoriale.

27. Quanto ai tempi di attuazione, la Società fa presente, per quanto riguarda le misure individuate *sub i)* e *ii)*, di aver già dato spontanea attuazione all'impegno, a partire rispettivamente dai mesi di gennaio e febbraio 2023, mentre prevede di implementare la misura individuata *sub iii)*, rendendosi disponibile a condividere con l'Autorità i dettagli del processo teso ad individuarne le migliorie, entro un termine massimo di 8 mesi dalla conclusione del procedimento con accettazione degli impegni.

Impegno 2 - Rafforzamento degli strumenti informativi a disposizione del cliente

28. La Società propone di fornire ulteriori strumenti informativi per migliorare comprensione ed accessibilità del cliente in relazione alle comunicazioni di natura contrattuale:

- iv) includendo espressamente la data di decorrenza, la durata e la data di scadenza delle condizioni economiche in ogni bolletta, nell'app di ENGIE e nello spazio *web* riservato del cliente;
- v) rendendo possibile in autonomia, in qualsiasi momento e in tempo reale, avere accesso, visionare ed estrarre copia della documentazione contrattuale e delle lettere di aggiornamento delle condizioni economiche tramite l'app e nello spazio *web* riservato del cliente.

29. Quanto ai tempi di attuazione, la Società prevede di implementare anche tali misure entro un termine massimo di 8 mesi dalla conclusione del procedimento con accettazione degli impegni e di mantenerle per almeno 3 anni.

Impegno 3 - Ristoro in relazione al periodo 1° ottobre 2022-30 giugno 2023 delle più vantaggiose condizioni economiche di fornitura in vigore fino al 30 settembre 2022 in relazione

ai punti di fornitura rispetto ai quali è stata inviata una doppia comunicazione di aggiornamento

30. In relazione ai *[1.000-1.500]* clienti ai quali è stata inviata una doppia comunicazione di aggiornamento, ENGIE precisa di aver già effettuato il ripristino delle condizioni previgenti per il periodo 1° gennaio 2023-30 giugno 2023 e di impegnarsi ad erogare un ristoro economico corrispondente alla differenza tra le condizioni più favorevoli e quelle effettivamente applicate tra il 1° ottobre 2022 e il 1° gennaio 2023, attraverso l'erogazione di un credito (da compensare con l'importo delle prime due bollette successive e la cui eventuale eccedenza verrà direttamente rimborsata) del quale ciascun cliente verrà prontamente informato.

31. Più in dettaglio, ENGIE propone di applicare ai predetti clienti le condizioni economiche di fornitura in vigore fino al 30 settembre 2022 non solo per il periodo dal 1° gennaio 2023 al 30 giugno 2023, come già comunicato ai clienti interessati, ma anche per il precedente periodo dal 1° ottobre 2022 al 31 dicembre 2022, con relativo ricalcolo degli importi già fatturati in base alle condizioni economiche precedentemente applicate. Per effettuare tale ricalcolo, ENGIE si impegna a quantificare, per ciascun cliente, il differenziale tra le condizioni economiche effettivamente applicate nell'ultimo trimestre del 2022 e quelle in vigore al 30 settembre 2022, calcolando la differenza di importi sulla base dei consumi registrati nell'ultimo trimestre del 2022: tale differenza rappresenterà un credito che verrà sottratto da quanto da questi ultimi dovuto in base ai consumi registrati in due rate di pari importo nelle prime due bollette utili e, qualora residui ancora un credito da parte del cliente, la parte rimanente verrà rimborsata direttamente al cliente fino ad azzerarsi. Ciascun cliente verrà prontamente informato del suddetto credito con comunicazione cartacea inviata unitamente alla prima bolletta utile (anche tramite *e-mail*, qualora ENGIE abbia la disponibilità di tale dato e il relativo consenso del cliente per procedere in tal modo).

32. Quanto ai clienti cessati dopo il 30 settembre 2022, ENGIE si impegna a contattarli (qualora la Società abbia il relativo consenso) e a comunicare l'ammontare dell'eventuale credito maturato fino alla data dell'effettiva cessazione e le modalità per ottenere il rimborso, fornendo agli stessi un termine semestrale entro il quale manifestare il proprio interesse.

33. In aggiunta, ENGIE propone di maggiorare l'importo del credito calcolato per ciascun cliente di un valore pari al 5% e si impegna a rendere disponibile all'Autorità gli importi dei predetti crediti entro 15 giorni dalla comunicazione di accoglimento degli impegni e ad inviare ai clienti cessati un'apposita comunicazione per informarli della possibilità di ricevere l'eventuale accredito sulla base del precedente rapporto di fornitura.

Impegno 4 - Ristoro in relazione al periodo 1° ottobre 2022-30 giugno 2023 delle più vantaggiose condizioni economiche di fornitura in vigore fino al 30 settembre 2022 rispetto a quelle effettivamente applicate a partire dal 1° ottobre 2022, in relazione ai punti di fornitura rispetto ai quali – a causa di inavvertenze informatiche – non si è provveduto tempestivamente all'aggiornamento delle condizioni economiche alla loro naturale scadenza

34. In relazione ai circa *[10.000-15.000]* clienti rispetto ai quali – a causa di inavvertenze informatiche – ENGIE non ha provveduto tempestivamente all'aggiornamento delle condizioni economiche alla loro naturale scadenza, la Società si impegna ad erogare un ristoro economico corrispondente alla differenza (qualora questa risulti positiva) tra le condizioni economiche effettivamente applicate i) dalla data di scadenza delle precedenti condizioni economiche e fino al 30 settembre 2022, nonché ii) dal 1° ottobre 2022 e fino al 30 giugno 2023, rispetto a quelle che

sarebbero state applicate se gli aggiornamenti fossero stati eseguiti nei tempi previsti sulla base dei consumi registrati dalla data di scadenza delle precedenti condizioni economiche fino al 31 marzo e previsivi fino al 30 giugno 2023, attraverso l'erogazione di un credito (da compensare con l'importo delle prime due bollette successive e la cui eventuale eccedenza verrà direttamente rimborsata) del quale ciascun cliente verrà prontamente informato (anche tramite *e-mail*, qualora ENGIE abbia la disponibilità di tale dato e il consenso del cliente per procedere in tal modo) con comunicazione cartacea inviata unitamente alla prima bolletta utile. Qualora la differenza di importi così calcolata risultasse negativa, evidenziando un vantaggio già acquisito del cliente, ENGIE si impegna a non chiedere alcuna restituzione ai clienti, i quali, quindi, avranno acquisito definitivamente un beneficio derivante dalla tardiva comunicazione dell'aggiornamento.

35. Quanto ai clienti cessati dopo il 30 settembre 2022, ENGIE si impegna a contattarli (qualora la Società abbia il relativo consenso) e a comunicare l'ammontare dell'eventuale credito maturato fino alla data dell'effettiva cessazione e le modalità per ottenere il rimborso, fornendo agli stessi un termine semestrale entro il quale manifestare il proprio interesse.

36. In aggiunta, ENGIE propone di maggiorare l'importo del credito calcolato per ciascun cliente di un valore pari al 5% e si impegna a rendere disponibile all'Autorità gli importi dei predetti crediti entro 15 giorni dalla comunicazione di accoglimento degli impegni e ad inviare ai clienti cessati un'apposita comunicazione per informarli della possibilità di ricevere l'eventuale accredito sulla base del precedente rapporto di fornitura.

Clausola di revisione

37. ENGIE si riserva il diritto di chiedere la revisione degli Impegni alla luce dell'eventuale sopravvenienza di nuove modalità di comunicazione e/o gestione che si rendessero disponibili o di aggiornamenti al quadro legale e regolamentare applicabili all'attività svolta dalla Società, come adottati successivamente alla data di comunicazione di accoglimento degli impegni.

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

38. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di energia elettrica e gas, in data 20 giugno 2023³ è stato richiesto il parere all'ARERA, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo.

39. Con parere pervenuto in data 3 agosto 2023⁴, la suddetta Autorità ha svolto specifiche considerazioni sugli impegni proposti da ENGIE, alla luce delle disposizioni regolatorie, di cui al Codice di condotta commerciale, di interesse generale attinenti, per quanto riguarda il caso di specie: a) ai termini e alle modalità di preavviso per le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali e per i rinnovi delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni⁵;

³ Cfr. doc. del 20 giugno 2023, prot. n. 54558.

⁴ Cfr. doc. del 3 agosto 2023, prot. n. 66304.

⁵ Il Codice di condotta commerciale di cui all'allegato A alla deliberazione 28 giugno 2018, è stato recentemente modificato ed 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).

b) agli elementi di dettaglio che i venditori sono tenuti a riportare nella bolletta sintetica⁶.

40. In particolare, con riferimento all'impegno 1), relativo al miglioramento della procedura di gestione e successiva comunicazione delle proposte di aggiornamento delle condizioni economiche in scadenza, l'ARERA ha fatto presente che le misure contenute in tale impegno risultano conformi alla citata deliberazione 250/2023/R/com, le cui disposizioni saranno efficaci a partire dal 1° gennaio 2024, nella misura in cui prevede l'integrazione delle informazioni contenute nelle comunicazioni di rinnovo inviate ai clienti finali con l'indicazione esplicita nell'oggetto delle comunicazioni medesime della data di scadenza delle condizioni economiche vigenti, o non in contrasto con la stessa. Si evidenzia altresì che gli obblighi informativi introdotti dalla deliberazione 250/2023/R/com riguardano tutti i contratti che prevedono la facoltà per il venditore di rinnovare le condizioni economiche con modifica delle condizioni medesime, a prescindere dal tipo di prezzo applicato al cliente (fisso/variabile).

41. In particolare, l'ARERA ha valutato positivamente, ritenendola conforme alla predetta delibera, l'introduzione già a decorrere dal mese di gennaio 2023 della misura relativa all'indicazione (oltre al giorno/mese in cui saranno applicate le nuove condizioni) anche del giorno/mese in cui termineranno le condizioni in vigore nel momento in cui si riceve la proposta di aggiornamento delle condizioni economiche; inoltre, ha precisato che l'ottimizzazione e la responsabilizzazione dei processi rappresentano misure generalmente positive.

42. Con riguardo all'impegno 2), concernente il rafforzamento degli strumenti informativi a disposizione del cliente e l'integrazione delle informazioni contenute nella Bolletta 2.0, l'ARERA ha affermato che la proposta di indicare in tutte le bollette l'informazione relativa alla data di decorrenza, alla durata e alla data di scadenza delle condizioni economiche non contrasta, quindi, con la regolazione vigente, in quanto finalizzata a una maggiore trasparenza informativa per il cliente finale.

43. Inoltre, le misure proposte relative all'indicazione nell'app della Società e nello spazio *web* riservato ai clienti delle informazioni sulla data di decorrenza, sulla durata e sulla data di scadenza delle condizioni economiche nonché alla possibilità di accedere, visionare ed estrarre copia della documentazione contrattuale e delle comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche, l'ARERA ritiene che risultino meritevoli di apprezzamento, ponendosi l'obiettivo di fornire l'informativa sulle condizioni economiche e la relativa documentazione anche attraverso ulteriori strumenti informativi nella disponibilità dei clienti finali.

44. Quanto agli impegni 3) e 4), di natura compensativa, i ristori previsti appaiono meritevoli di apprezzamento ed è valutata positivamente la proposta di aumentare l'importo del credito calcolato per ciascun cliente di un valore pari al 5%.

⁶ L'ARERA ha evidenziato in particolare che, con la deliberazione 250/2023/R/com, al fine di garantire coerenza, rafforzando la complementarità tra gli strumenti informativi a disposizione del cliente finale con riferimento al rinnovo delle condizioni economiche, è stato modificato l'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com, introducendo l'obbligo di indicare nella bolletta, a partire dal 1° gennaio 2024, l'eventuale scadenza delle condizioni economiche a tempo determinato, in aggiunta agli ulteriori elementi minimi della bolletta già previsti.

V. VALUTAZIONI DEGLI IMPEGNI

45. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a far venire meno i possibili profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del 12 dicembre 2022.

46. I primi due impegni, infatti, prevedono misure in grado, rispettivamente, di apportare miglioramenti alla trasparenza informativa e alla procedura di gestione e comunicazione delle proposte di aggiornamento delle condizioni economiche in scadenza e di rafforzare gli strumenti informativi a disposizione del cliente in grado di renderlo edotto e consapevole delle condizioni economiche di fornitura e sue modifiche/scadenze.

47. In particolare, le misure in essi previste sono mirate ad accrescere il livello di trasparenza delle informazioni relative all'aggiornamento delle condizioni economiche, consentendo ai clienti di accedere in autonomia, in tempo reale e in qualsiasi momento alle informazioni relative alla data esatta di decorrenza, durata e scadenza delle condizioni economiche nonché alla documentazione contrattuale completa delle eventuali comunicazioni di aggiornamento delle condizioni economiche attraverso vari strumenti informatici. Inoltre, gli utenti riceveranno nella stessa proposta di aggiornamento delle condizioni economiche anche la chiara indicazione del giorno/mese in cui cesseranno di essere applicate le condizioni previgenti. I miglioramenti del procedimento interno di gestione e invio delle comunicazioni aventi ad oggetto le proposte di aggiornamento delle condizioni economiche di fornitura consentirà di ridurre il rischio che in futuro si verifichino casi di inavvertenze informatiche nei vari processi interni.

48. Quanto alle misure di natura compensativa, le stesse appaiono idonee a superare le criticità emerse nel corso del procedimento con riferimento ai clienti pregiudicati dal mancato rispetto della scadenza effettiva di rinnovo delle condizioni economiche di fornitura, consentendo un pieno ristoro degli stessi e il riconoscimento di un importo aggiuntivo del 5%. In particolare, *i)* con riferimento ai clienti ancora in essere, la funzione restitutiva delle misure proposte avrà sostanzialmente l'effetto di ripristinare le originarie condizioni economiche senza soluzione di continuità; *ii)* con riferimento ai clienti cessati, le misure proposte avranno l'effetto di compensarli integralmente.

49. Gli impegni, considerati nel loro complesso, tenuto conto del conforme parere reso da ARERA, per le motivazioni sopra esposte risultano tali da sanare i profili di possibile scorrettezza di cui alla comunicazione di avvio del procedimento, potendo soddisfare i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

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

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società ENGIE Italia S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società ENGIE Italia 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 proposti dalla stessa Società in data 16 marzo 2023 e integrati nella versione consolidata pervenuta in data 25 maggio 2023, allegata al presente provvedimento che ne costituisce parte integrante;

- 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 ENGIE Italia S.p.A., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

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

- a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse 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
