

PS12470 - A2A ENERGIA-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

Provvedimento n. 30753

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;

VISTO il provvedimento cautelare del 12 dicembre 2022;

VISTA il provvedimento di revoca del provvedimento cautelare del 29 dicembre 2022;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 27 gennaio 2023, con la quale la società A2A Energia S.p.A. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente depositata nella versione definitiva e consolidata in data 8 maggio 2023;

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 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. A2A Energia S.p.A., in qualità di Professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo (d'ora innanzi "A2A", il "Professionista" o la "Società"), attiva nella fornitura di energia elettrica e gas naturale sul mercato libero.

2. Le associazioni di consumatori Adiconsum Sardegna, Federconsumatori Bergamo, U.Di.Con e UNC, in qualità di intervenienti.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. In sede di avvio del procedimento è stata contestata al Professionista una condotta consistente nel comunicare alla propria clientela, a far data dal maggio 2022, la modifica unilaterale delle condizioni economiche applicabili ai contratti di fornitura, 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

4. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 12 dicembre 2022 è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS12470, nonché l'adozione del provvedimento cautelare, ipotizzando l'adozione di una pratica commerciale scorretta da parte di A2A in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo, nell'ambito del quale era stata disposta la sospensione della condotta oggetto di contestazione.

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 ai Professionisti, 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.

6. In data 29 dicembre 2022, alla luce degli elementi acquisiti, è stato revocato il provvedimento cautelare adottato in data 12 dicembre 2022, in ragione della insussistenza dei presupposti che avevano giustificato l'adozione della misura cautelare.

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

8. 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.

9. Il 23 maggio 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente che è pervenuto il successivo a 30 giugno

2) Gli elementi acquisiti

10. Sulla scorta delle numerose segnalazioni di consumatori e microimprese e associazioni di consumatori (superiori a cento), nonché della documentazione acquisita ai fini dell'applicazione del Codice del consumo, risultava che il Professionista, nel periodo maggio-ottobre 2022, avesse inviato [200.000-400.000]* 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.

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”.

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

11. In particolare, a partire da maggio 2022, A2A aveva inviato ai propri clienti una comunicazione denominata “*PROPOSTA DI MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO*” con la quale, a seguito della revisione della proposta commerciale, si rappresentava: “*Gentile xxx, in relazione al tuo attuale contratto di fornitura che ti ha garantito un prezzo fisso e invariabile della componente materia prima per tutto il periodo di fornitura, ti informiamo che a seguito della revisione della nostra proposta commerciale, la tua offerta non è più disponibile. Per i prossimi xxx anni di fornitura, siamo lieti di proporti l’offerta xxx che, in continuità con quanto previsto dalla tua attuale offerta, ti permetterà di beneficiare dei vantaggi del prezzo fisso e di metterti al riparo da eventuali rincari*”.

12. A2A, inoltre, nella medesima comunicazione riconosceva al consumatore la possibilità “*di esercitare il diritto di recesso aderendo ad un’altra offerta di fornitura*” o chiedendo “*la cessazione dell’utenza, con le modalità previste dalle Condizioni Generali di Fornitura*”.

13. A seguito dell’entrata in vigore del sopra citato articolo 3 di cui al c.d. Decreto Aiuti-bis, taluni consumatori, invocando la sospensione dell’efficacia delle modifiche unilaterali del prezzo precedentemente comunicate ma non ancora perfezionate, avevano presentato reclamo ad A2A, la quale aveva rigettato le istanze precisando che, sebbene le comunicazioni indicavano in epigrafe “*PROPOSTA DI MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO*”, tali lettere non avevano a oggetto una proposta di modifica unilaterale bensì integravano una proposta di rinnovo dell’offerta vigente a seguito della sua imminente scadenza².

14. Successivamente al 10 agosto 2022, A2A aveva inviato ad altri clienti una comunicazione non più denominata “*proposta di modifica unilaterale*”, nella quale, richiamando la “*prossima*” scadenza del periodo di validità dell’offerta vigente, indicava le caratteristiche della nuova offerta e in particolare le nuove condizioni economiche, precisando che la comunicazione inviata non costituiva un’ipotesi di modifica unilaterale del contratto e riconoscendo al consumatore, analogamente alle comunicazioni inviate prima del 10 agosto 2022, la possibilità di esercitare il diritto di recesso.

15. Nel corso del procedimento è emerso che A2A, in aderenza al dettato contrattuale, ha sempre proposto i rinnovi delle condizioni economiche secondo una scansione temporale costante - ordinaria e sistematica nel tempo - 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.

16. 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: (i) le stesse indicavano: “*che era stato garantito un prezzo fisso e invariabile della componente [...] per tutto il periodo di fornitura*”;

² In particolare, A2A ha utilizzato il seguente modello di risposta: “*Egregio xxx, [...] Dalle opportune verifiche effettuate a seguito della Sua segnalazione è emerso che il contratto di fornitura di energia elettrica in oggetto, relativo al POD xxx, prevede l’applicazione dell’offerta xxx, con prezzo della quota energia fisso per xxx mesi. Per tale tipologia di offerta, le relative Condizioni Particolari di Fornitura prevedono espressamente che, prima della scadenza del periodo di validità dei prezzi stabiliti, venga inviata una comunicazione con le condizioni applicabili in caso di rinnovo. Conseguentemente, Le abbiamo inviato una proposta di rinnovo con l’indicazione delle condizioni economiche per i successivi xxx mesi, valide a partire dal giorno successivo a quello di scadenza dei prezzi applicati, ovvero dal xxx. Precisiamo, pertanto, che la suddetta comunicazione relativa alle condizioni economiche applicabili, in caso di rinnovo, alla naturale scadenza del periodo di validità originariamente fissato dalle Condizioni Particolari di fornitura, non costituisce un’ipotesi di modifica unilaterale ai sensi dell’art. 3 del D.L. 115 del 09.08.2022*”.

ii) le rinnovate condizioni si riferivano a un nuovo periodo contrattuale; iii) la data di entrata in vigore delle nuove condizioni e, conseguentemente, la data di cessazione di efficacia delle precedenti; iv) il periodo di validità delle nuove condizioni economiche di fornitura.

Con riguardo alle comunicazioni successive al 10 agosto 2022 la Società, modificando l'oggetto delle stesse, ha fatto espressamente riferimento alla "*scadenza del periodo di validità e cessazione naturale delle condizioni economiche*", mantenendo inalterate tutte le altre informazioni³.

3) Gli impegni del Professionista

17. Con nota pervenuta in data 27 gennaio 2023, A2A ha formulato una proposta di impegni, successivamente presentata nella versione definitiva e consolidata in data 8 maggio 2023⁴, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

18. In particolare, tali impegni - che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante - mirano a rafforzare la trasparenza delle informazioni rese alla clientela nell'ambito:

- 1) delle comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche;
- 2) della bolletta 2.0;
- 3) dell'area clienti del sito *web* e della App.

Impegno n. 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* prospettato (*sub* Allegato1).

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

- data di scadenza delle vigenti condizioni (riportata nell'oggetto, in virtù dell'impegno che A2A intende assumere);
- 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.

Impegno n. 2: Integrazione delle informazioni contenute nella Bolletta 2.0

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. La società ha prodotto il format della bolletta integrata secondo la proposta di impegni (*sub* Allegato 2).

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

³ Cfr. memoria del 21 dicembre 2022, prot. 100168.

⁴ Cfr. doc del 8 maggio 2023, prot. n. 42158.

Impegno n. 3: Integrazione delle informazioni contenute nell'area clienti

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 (dodici/ventiquattro/trentasei mesi);
- data di fine validità delle stesse.

Un esempio della pagina *web* e della schermata dell'App integrata secondo quanto proposto (*sub* Allegato 3).

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

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.

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

19. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di energia elettrica e gas, in data 23 maggio 2023 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 consumo⁵.

20. Con parere pervenuto in data 30 giugno 2023⁶, la suddetta Autorità ha svolto specifiche considerazioni sugli impegni proposti da A2A, 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 condizioni⁷;
- b) agli elementi di dettaglio che i venditori sono tenuti a riportare nella bolletta sintetica⁸.

⁵ Cfr. doc. del 23 maggio 2023, prot. n. 46552.

⁶ Cfr. doc. del 30 giugno 2023, prot. n. 56955.

⁷ 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).

⁸ 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.

Considerazioni in relazione agli impegni di A2A Energia S.p.A.

21. Con riferimento all'impegno 1), relativo alla modifica, in occasione del rinnovo delle condizioni economiche, del *layout* delle comunicazioni da inviare ai clienti che hanno sottoscritto un contratto a prezzo fisso, ARERA ha fatto presente che tale impegno risulta conforme alla 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. Si evidenzia altresì che gli obblighi informativi, introdotti dalla citata 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).

ARERA ha valutato, inoltre, positivamente l'introduzione dell'impegno in esame già a decorrere dal mese di giugno 2023.

22. Con riguardo all'impegno 2), concernente l'integrazione delle informazioni contenute nella Bolletta 2.0, ARERA ha affermato che la misura proposta relativa alla modifica del campo della bolletta denominato "*Data di Attivazione Fornitura*" in "*Data di attivazione della fornitura o ultima variazione delle condizioni economiche*" estende quanto indicato dalla regolazione vigente, che prevede l'obbligo per il venditore di inserire sempre l'informazione relativa alla data di attivazione della fornitura almeno nella prima bolletta emessa nei confronti del cliente finale e, successivamente, almeno una volta all'anno nonché di riportare, soltanto nella prima bolletta di applicazione, la data delle eventuali nuove condizioni economiche.

La proposta di indicare in tutte le bollette l'informazione relativa alla data dell'ultima variazione delle condizioni economiche non contrasta, quindi, con la regolazione vigente, in quanto finalizzata a una maggiore trasparenza informativa per il cliente finale. Pur tuttavia, ARERA evidenzia che sarebbe opportuno indicare le informazioni relative alla data di attivazione della fornitura e all'ultima variazione delle condizioni economiche in due campi distinti della bolletta.

Analoghe considerazioni valgono con riferimento all'indicazione della data di fine validità delle condizioni economiche all'interno di un nuovo campo della bolletta denominato "*Data Scadenza delle Condizioni Economiche*", in quanto anch'essa estensiva delle disposizioni della citata deliberazione 250/2023/R/com che saranno efficaci dal 1° gennaio 2024.

ARERA ha valutato positivamente l'introduzione della misura in argomento già a decorrere dal mese di giugno 2023.

ARERA ha evidenziato, altresì, che i citati obblighi, di cui alla Bolletta 2.0 nonché 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).

23. In merito all'impegno 3), riguardante l'integrazione delle informazioni contenute nell'area clienti, ARERA ha fatto presente che tale impegno risulta meritevole di apprezzamento, in quanto finalizzato a fornire una completa informativa al cliente sulle condizioni economiche applicate anche nell'App e nell'area riservata accessibile dal sito *internet* della società.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

24. 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 12 dicembre 2022.

25. In particolare, gli impegni proposti da A2A appaiono rafforzare la trasparenza dell'informativa resa ai consumatori in merito sia alla durata delle offerte commerciali sottoscritte dagli utenti sia di conseguenza alla scadenza delle condizioni economiche, introducendo altresì elementi di chiarezza nell'ambito delle comunicazioni di rinnovo, nonché nelle bollette e nell'area riservata del sito *web* e della App.

26. Le misure proposte dal Professionista appaiono dunque concepite per consentire al consumatore di accrescere la propria consapevolezza in merito alle informazioni inerenti alla vigenza delle condizioni economiche su tutti i canali di contatto a disposizione dello stesso.

Si tratta di misure che rappresentano un significativo *quid pluris*, in quanto innalzano ulteriormente lo standard di trasparenza delle comunicazioni di A2A anche oltre quanto stabilito dalla regolazione di settore.

27. Gli impegni sopra descritti 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.

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 della società, 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 A2A S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società A2A 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 proposti in data 27 gennaio 2023, nella versione consolidata trasmessa 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 A2A 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
