

PARERE

Oggetto: richieste di parere ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (rif. PS/9541, rif. PS/9883, rif. PS/9542, rif. PS/9534)

Con la presente si fa seguito alle Vostre comunicazioni:

- ✓ Rif. PS/9541, prot. Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 7160 del 8 marzo 2016;
- ✓ Rif. PS/9883, prot. Autorità 7159 del 8 marzo 2016;
- ✓ Rif. PS/9542, prot. Autorità 7164 del 8 marzo 2016;
- ✓ Rif. PS/9534, prot. Autorità 7166 del 8 marzo 2016;

con le quali si chiede un parere in merito alla contestazione di presunte pratiche commerciali scorrette che sarebbero state poste in essere da alcuni esercenti la vendita di energia elettrica e gas.

In considerazione delle stringenti tempistiche, pur prorogate, per il rilascio del parere, in ragione della mole della documentazione trasmessa, della rilevanza degli argomenti trattati e della relativa evoluzione normativa e regolatoria il presente parere è così strutturato:

PARTE I: contesto normativo e regolatorio di riferimento;

PARTE II: considerazioni di carattere puntuale relativamente alle condotte contestate;

PARTE III: valutazioni relative al comportamento del singolo operatore.

Per quanto riguarda specificamente la Parte III, si fa presente fin d'ora che le valutazioni ivi espresse hanno ad oggetto le condotte (descritte nelle Memorie finali) che evidenziano gli aspetti ritenuti più significativi anche in ragione della regolazione settoriale della scrivente Autorità.

Di converso non è stata verificata puntualmente la documentazione acquisita nel corso delle verifiche ispettive, né quella relativa alle singole segnalazioni dei consumatori. Non sono inoltre state valutate le argomentazioni difensive dei professionisti relativamente ad esse, valutazioni e verifiche che sono rimesse a codesta Autorità.

Sommario

PARTE I - CONTESTO NORMATIVO E REGOLATORIO DI RIFERIMENTO	4
1. IL CONTESTO NORMATIVO E REGOLATORIO DI RIFERIMENTO	4
2. SINTESI/Framework/PRINCIPALI ASPETTI DELLA REGOLAZIONE SULLA FATTURAZIONE	10
2.1 Servizio di maggior tutela per il settore elettrico.....	10
2.2 Attività di misura per il settore elettrico	11
2.3 Servizio di tutela gas	12
2.4 Attività di misura per il settore gas	14
2.5 Mercato Libero.....	14
3. MOROSITA'	15
4. QUALITÀ COMMERCIALE.....	16
PARTE II - CONSIDERAZIONI DI CARATTERE PUNTUALE RELATIVAMENTE ALLE CONDOTTE CONTESTATE.....	17
1. INADEGUATA GESTIONE DELLE ISTANZE DEGLI UTENTI	18
1.1 Avvio o prosecuzione delle procedure di riscossione, messa in mora e sospensione in caso di reclami istanze pervenute dai consumatori (reclami, ovvero richieste di informazioni/chiarimenti scritti e orali)	18
1.2 Fatturazione di importi asseritamente erronei, anomali e/o non correttamente stimati.	20
1.3 Richieste di pagamento di importi di notevole entità a seguito di conguaglio o in caso di prolungato ritardo nell'emissione delle fatture.	21
1.4 Assenza di preavviso in caso di fatturazione di importi anomali.....	23
1.5 Mancata rateizzazione o non personalizzazione della stessa.....	23
1.6 Utilizzo della autolettura.....	23
1.7 Mancata interruzione delle procedure di morosità in presenza di attestazione pagamento dell'importo dovuto	24
1.8 Ritardi o mancati invii di fatture con eventuali relativi distacchi.....	24
2. MANCATA CORRESPONSIONE O RITARDO NELLA RESTITUZIONE DI CONGUAGLI O DI ALTRI CREDITI MATURATI A FAVORE DEI CLIENTI.....	25
2.1 C ^{MOR}	25
2.2 Deposito cauzionale	26
2.3 Credito derivante da richiesta scritta di rettifica di fatturazione	27
2.4 Conguagli.....	27
3. RICHIESTA DI INTERESSI DI MORA PER FATTURE RECAPITATE IN RITARDO E/O NON RECAPITATE AL DOMICILIO DEL CONSUMATORE (Pratica contesta solo ad ESE ed EE).....	28
PARTE III: VALUTAZIONI RELATIVE AL COMPORTAMENTO DEL SINGOLO OPERATORE....	29

ALLEGATO 1: VALUTAZIONI RELATIVE AL COMPORTAMENTO DI ENEL ENERGIA ED
ENEL SERVIZIO ELETTRICO..... 29

ALLEGATO 2: VALUTAZIONI RELATIVE AL COMPORTAMENTO DI ACEA SPA..... 29

ALLEGATO 3: VALUTAZIONI RELATIVE AL COMPORTAMENTO DI EDISON ENERGIA SPA
..... 29

ALLEGATO 4: VALUTAZIONI RELATIVE AL COMPORTAMENTO DI ENI SPA..... 29

PARTE I - CONTESTO NORMATIVO E REGOLATORIO DI RIFERIMENTO

1. IL CONTESTO NORMATIVO E REGOLATORIO DI RIFERIMENTO

In via preliminare, occorre premettere che la regolazione settoriale in materia di fatturazione tiene conto non solo del quadro normativo di riferimento (novellato dalla Direttiva 2012/27/UE in materia di efficienza energetica e dalle relative disposizioni di recepimento) ma della più ampia evoluzione del mercato *retail* verso una concorrenza piena ed effettiva, evoluzione supportata da numerosi interventi dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: l'Autorità o AEEGSI) finalizzati a migliorare l'efficienza del suddetto mercato.

A riguardo, si evidenzia infatti che la fatturazione dei consumi energetici¹ ha un ruolo centrale nel rapporto tra venditore e cliente finale dato che il documento di fatturazione consente a quest'ultimo sia di verificare la corretta esecuzione del contratto da parte del venditore, sia di acquisire consapevolezza della spesa sostenuta a fronte del proprio consumo energetico. In tale prospettiva, è evidente che la trasmissione, da parte dell' esercente la vendita, dei documenti di fatturazione con una periodicità coerente con le previsioni regolatorie applicabili o con le condizioni contrattuali sottoscritte dal cliente finale, nonché l'utilizzo da parte del primo, per quanto possibile, di dati di consumo effettivo permettono di migliorare la qualità delle informazioni accessibili al cliente finale, rendendolo maggiormente edotto in merito al suo profilo di consumo e consentendogli, conseguentemente, di avere un ruolo attivo nel mercato. Ciò appare peraltro funzionale alla promozione della concorrenza e dell'efficienza nei settori dei servizi di pubblica utilità affidati alla regolazione dell'Autorità.

L'attuale disciplina in tema di fatturazione, come meglio precisato di seguito, è attualmente oggetto di un'organica riforma riguardante una molteplicità di temi, tra cui spiccano la periodicità di fatturazione, le modalità di contabilizzazione dei consumi, la fatturazione di periodo² e di chiusura³, la raccolta e l'utilizzo delle autoletture e, più in generale, dei dati di misura. La predetta riforma muove dall'esigenza di adeguare integralmente la regolazione di settore ai dettami della legislazione europea di riferimento (segnatamente, le Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE e la Direttiva 2012/27/UE recepita in Italia dal d.lgs. 102/2014) e di superare le criticità attualmente riscontrate nel settore elettrico e gas.

¹ Con tale nozione si intendono i dati derivanti dalle misure rilevate dai misuratori nei punti di connessione con la rete e, conseguentemente i consumi si calcolano sulla base dei prelievi dalla rete.

² Fattura di periodo: è la fattura emessa nel corso del rapporto contrattuale tra venditore e cliente finale.

³ Fattura di chiusura: è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale in essere tra venditore e cliente finale e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal cliente finale. (si veda ora la deliberazione 100/2016/R/com).

Come si ricava dal dettato delle disposizioni dell'Allegato I delle Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE (c.d. Terzo Pacchetto) e dall'art. 9 del d.lgs. n. 102/14 (di recepimento della citata Direttiva 2012/27/UE), il legislatore europeo sembra dare particolare rilievo al diritto del cliente finale di accedere periodicamente ai propri dati di consumo e di disporre di informazioni adeguate in merito, anche al fine di adeguare le proprie "abitudini di consumo".

Più in dettaglio, il richiamato Allegato I conferisce ai clienti finali domestici il diritto di:

- a) *"essere adeguatamente informati circa il consumo effettivo di energia elettrica e di gas naturale e dei relativi costi, con una frequenza tale da consentire loro di regolare il proprio consumo e che tali informazioni siano fornite ad intervalli adeguati che tengano conto della capacità del contatore del cliente; e*
- b) *ricevere un conguaglio definitivo a seguito di un eventuale cambiamento del fornitore non oltre sei settimane dopo aver effettuato il suddetto cambiamento".*

L'articolo 9, comma 6, del d.lgs. 102/14, prevede, a sua volta, che *"Fatti salvi i provvedimenti normativi e di regolazione già adottati in materia, l'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico, con uno o più provvedimenti individua le modalità con cui, se tecnicamente possibile ed economicamente giustificato, le società di vendita di energia elettrica e di gas naturale al dettaglio provvedono, affinché, le informazioni sulle fatture emesse siano precise e fondate sul consumo effettivo di energia."*

La citata norma dispone altresì che:

- "1) per consentire al cliente finale di regolare il proprio consumo di energia, la fatturazione deve avvenire sulla base del consumo effettivo almeno con cadenza annuale;*
- 2) le informazioni sulla fatturazione devono essere rese disponibili almeno ogni bimestre;*
- 3) l'obbligo di cui al numero 2) può essere soddisfatto anche con un sistema di autolettura periodica da parte dei clienti finali, in base al quale questi ultimi comunicano i dati dei propri consumi direttamente al fornitore di energia, esclusivamente nei casi in cui siano installati contatori non abilitati alla trasmissione dei dati per via telematica;*
- 4) fermo restando quanto previsto al numero 1), la fatturazione si basa sul consumo stimato o un importo forfettario unicamente qualora il cliente finale non abbia comunicato la lettura del proprio contatore per un determinato periodo di fatturazione;*
- 5) l'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico può esentare dai requisiti di cui ai numeri 1) e 2) il gas utilizzato solo ai fini di cottura".*

Nell'intento di dare esecuzione alle prescrizioni del legislatore europeo l'Autorità ha pertanto adottato alcuni provvedimenti nella materia in parola: ci si riferisce, ad esempio, alla deliberazione

65/2012/R/eel, recante "Razionalizzazione e standardizzazione dei contenuti e delle modalità operative dei flussi informativi tra distributori e venditori di energia elettrica inerenti ai dati di misura dei punti di prelievo", alla deliberazione 117/2015/R/gas, recante "Riforma della regolazione in materia di misura dei punti di riconsegna della rete di distribuzione, anche in attuazione del decreto legislativo 102/2014" e alla deliberazione 268/2015/R/eel "Codice di rete tipo per il servizio di trasporto dell'energia elettrica: disposizioni in merito alle garanzie contrattuali ed alla fatturazione del servizio"⁴.

Tali provvedimenti hanno già apportato significativi miglioramenti al rapporto tra venditori e distributori con delle ricadute positive sul processo di fatturazione dei consumi al cliente finale. Ulteriori interventi regolatori saranno adottati in corso d'anno a conclusione del procedimento avviato con la deliberazione 412/2014/R/EFR.

Nell'ambito del citato procedimento, l'Autorità ha consultato i soggetti interessati prospettando⁵ gli interventi volti a disciplinare le modalità e tempistiche di trasmissione sia della fattura di chiusura, sia della fattura di periodo. In esito alla predetta consultazione:

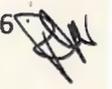
- a) con deliberazione del 10 marzo 2016, 100/2016/R/com, l'Autorità ha adottato la disciplina relativa alla fattura di chiusura che introduce le misure idonee a garantire che il cliente finale disponga di tale fattura entro 6 settimane dalla data di cessazione della fornitura, in ossequio alle prescrizioni della legislazione comunitaria. La deliberazione in parola stabilisce altresì le modalità di utilizzo dei dati di misura, da parte dell'esercente la vendita, compresa l'autolettura, ai fini della contabilizzazione dei consumi nella fattura di chiusura nonché i relativi obblighi di informazione nei confronti dei clienti finali finalizzati ad incentivare l'utilizzo dell'autolettura e le attività che il distributore dovrà porre in essere in caso di autolettura. Infine, è stata prevista una specifica disciplina in tema di indennizzi sia in capo al venditore sia in capo al distributore, prevedendo altresì che la struttura e il livello dei suddetti indennizzi possano essere modificati in esito ad apposito monitoraggio;
- b) relativamente alla fatturazione di periodo, l'Autorità intende effettuare una ulteriore consultazione, anche alla luce dei pareri discordanti, spesso confliggenti, emersi sugli orientamenti indicati con il documento per la consultazione 405/2015/R/com.

La nuova disciplina riguardante le modalità e tempistiche di trasmissione della fattura di chiusura entrerà in vigore a partire dal 1° giugno 2016 – e sarà applicabile a tutti i venditori del mercato

⁴ E' previsto che l'impresa distributrice corrisponda, in relazione a ciascun punto di prelievo, indennizzi automatici differenziati per tipologia di punti ed in relazione sia alla qualità del dato, sia al mancato rispetto dei termini di messa a disposizione dei dati validati per i punti di prelievo trattati su base oraria e per fasce.

⁵ Documento per la consultazione 405/2015/R/com.

6



retail senza distinzione alcuna tra mercato libero e regimi di tutela (servizio di maggior tutela per il settore elettrico e servizio di tutela per il settore del gas naturale).

Per quanto concerne la disciplina riguardante la fatturazione di periodo, è intenzione dell'Autorità prevedere la sua applicazione generalizzata a tutti i venditori del mercato libero, pur lasciando un certo margine di autonomia agli esercenti nella scelta delle specifiche modalità e forme di fatturazione. A tal fine, è intenzione dell'Autorità individuare, per analogia con la disciplina riguardante la fattura di chiusura, un set di clausole inderogabili che dovranno essere obbligatoriamente inserite in tutti i contratti di somministrazione (sia per i regimi di tutela che per il libero mercato) e le altre clausole derogabili rimesse alla libera negoziazione tra le parti.

A presidio delle misure di tutela del consumatore introdotte dalla legislazione di derivazione comunitaria nella materia in parola e affidate alla potestà normativa dell'Autorità, l'articolo 43 del decreto legislativo 93/11 (trasponendo letteralmente il dettato delle direttive del Terzo Pacchetto⁶) ha quindi investito quest'ultima anche del compito di *"garantire, in collaborazione con altre autorità competenti, che [tali misure], incluse quelle indicate all'Allegato I, siano effettive e applicate"* e, a tale scopo, le ha conferito il potere di *"di adottare e imporre i provvedimenti opportuni, necessari e proporzionati per promuovere una concorrenza effettiva e garantire il buon funzionamento dei medesimi mercati"*.

Analogamente, l'articolo 16, comma 15 del d.lgs. 102/14, ha attribuito espressamente alla scrivente Autorità la competenza a irrogare sanzioni per la violazione della regolazione settoriale attuativa delle disposizioni di cui al citato articolo 9.

In coerenza con simile contesto normativo, il Protocollo di intesa Integrativo in materia di tutela del consumatore, sottoscritto dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito AGCM) e da AEEGSI nell'intento di garantire un efficace coordinamento delle attività di ciascuna istituzione nei settori regolati, prevede, tra le forme di cooperazione tra le due istituzioni, anche la segnalazione reciproca, nell'ambito dei procedimenti di diretta competenza, di casi di pratiche commerciali scorrette e/o di eventuali violazioni della regolazione settoriale di cui all'Allegato I alle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE e alla direttiva 2012/27/UE e delle rispettive disposizioni di recepimento.

Da quanto precede emerge quindi una complementarità dei rimedi apprestati dall'ordinamento a presidio delle misure poste dal legislatore a tutela del consumatore nei settori regolati, complementarità che si estrinseca nella competenza di AEEGSI ad accertare ed eventualmente sanzionare le violazioni puntuali della propria regolazione settoriale – a titolo esemplificativo, la violazione delle regole dettate in materia di fatturazione, ivi comprese quelle in tema di consumi

⁶ Cfr. art. 37, paragrafo 1, lett. n) e art. 41, paragrafo 1, lett. o), rispettivamente, delle direttive 2009/72/UE e 2009/73/UE.

7
FAC

stimati, o di qualità commerciale, con particolare riferimento alla gestione dei reclami – e di AGCM a perseguire quelle condotte che, rispetto alla mera violazione della regolazione, presentino profili ulteriori segnatamente in termini di aggressività ovvero ingannevolezza tipici della pratica commerciale scorretta. Sul punto giova peraltro ricordare che, in coerenza con la richiamata complementarietà degli interventi tra le Autorità in questione, l'articolo 27, comma 1-bis del d.lgs. 206/05 prevede, a sua volta, che *“il rispetto della regolazione vigente da parte del professionista esclude, limitatamente a tale profilo, la configurabilità di una condotta contraria alla diligenza professionale”*. Pertanto, laddove il professionista si sia attenuto alla regolazione in vigore, non può considerarsi carente la diligenza professionale, ferme restando le valutazioni, di pertinenza di AGCM, sull'esistenza effettiva di profili di aggressività della pratica commerciale.

Considerazioni analoghe a quelle appena svolte valgono anche con riferimento al tema della gestione dei reclami, anch'esso toccato sotto diversi aspetti dai procedimenti in esame. In proposito, occorre ricordare che l'Allegato I delle citate direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, prevede che i consumatori beneficino di procedure trasparenti, semplici e poco onerose per l'esame dei reclami e [...] che godano del diritto ad una prestazione di servizi di buon livello e alla gestione dei reclami da parte del proprio fornitore di energia elettrica e di gas naturale.

Tale disposizione è attualmente codificata dal Testo integrato della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (Allegato A alla deliberazione ARG/com 164/08, di seguito: TIQV), che trova applicazione per tutti i venditori, del mercato libero e dei regimi di tutela.

Tutto quanto premesso, ai fini di una migliore comprensione degli aspetti della regolazione settoriale che vengono in rilievo nell'ambito dei procedimenti su cui si rende il parere in oggetto si descrive di seguito nel dettaglio il quadro regolatorio vigente al tempo delle contestazioni sollevate in ambito di fatturazione, morosità, qualità commerciale.

A riguardo giova precisare, fin d'ora, che l'attuale disciplina assume delle connotazioni diverse a seconda del servizio cui la stessa inerisce e, pertanto, a seconda del mercato di appartenenza del cliente finale (servizio di maggior tutela per il settore elettrico, servizio di tutela gas, o mercato libero per entrambi i settori).

Inoltre, sono descritti di seguito i principali aspetti regolatori inerenti l'attività di misura in ragione della rilevanza assunta da tale attività ai fini della regolare e corretta fatturazione: la definizione delle modalità di fatturazione dei consumi discende infatti in primo luogo dalla frequenza di rilevazione dei dati di misura e dalle tempistiche di messa a disposizione al venditore dei suddetti dati. L'analisi del processo di fatturazione deve quindi necessariamente tenere conto delle complessità derivanti dall'interazione tra i distributori, a cui è affidata l'attività di misura, e

venditori, cui spetta la fatturazione ai clienti finali, e alla molteplicità dei flussi informativi tra questi soggetti.

Nell'ambito dell'attività di misura è infine opportuno ricordare come la frequenza di rilevazione dei dati di misura e le tempistiche di messa a disposizione dei suddetti dati sono legati alle caratteristiche dei misuratori, per i quali l'Autorità ha previsto una specifica regolazione che indica un piano temporale per l'installazione e per la messa in servizio di contatori elettronici (di seguito: contatori telegestiti o smart meter). L'installazione e la messa in servizio di tali contatori, come noto, risulta differente tra il settore dell'energia elettrica e il settore del gas naturale.

Gli interventi in tema di fatturazione devono conseguentemente tenere conto delle caratteristiche dei contatori, in particolare della presenza o meno, presso i singoli punti, di contatori telegestiti. Solo la presenza di tali contatori permette infatti al cliente finale di avere a disposizione dati di misura effettivi con frequenza mensile o comunque bimestrale in ragione della periodicità di fatturazione maggiormente diffusa, aumentando la quantità e la qualità dell'informazione sui consumi del singolo cliente.



2. SINTESI/Framework/PRINCIPALI ASPETTI DELLA REGOLAZIONE SULLA FATTURAZIONE

2.1 Servizio di maggior tutela per il settore elettrico

Per quanto riguarda il servizio di maggior tutela per il settore elettrico la deliberazione n. 200/99 disciplina, tra le altre, specifiche disposizioni in tema periodicità di fatturazione; modalità di calcolo dei consumi e di autolettura.

Relativamente alla periodicità di fatturazione, la disciplina oggi vigente⁷ prevede che la fatturazione avvenga con periodicità almeno:

- a) bimestrale per i clienti domestici e per i clienti BT altri usi con potenza contrattualmente impegnata non superiore a 30 kW;
- b) mensile per gli altri clienti BT altri usi

L'attuale disciplina consente altresì l'utilizzo di dati di consumo stimati, in quanto funzionale, in assenza di dati effettivi comunicati dal distributore o comunque a mezzo di autolettura, al rispetto della periodicità di fatturazione.

La deliberazione n. 200/99 prevede infatti che la fatturazione possa avvenire sulla base dei consumi presunti, purché siano stimati dall'esercente sulla base dei consumi storici del cliente, dati che dovranno essere aggiornati in considerazione delle letture del distributore e delle autoletture del cliente finale.

In tale ambito è altresì stabilito che le modalità di calcolo dei consumi presunti per la fatturazione in acconto debbano essere rese note ai clienti finali e che devono essere definite dall'esercente in modo tale da ridurre al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e consumi stimati.

Con riferimento all'autolettura⁸, la normativa vigente, prevede la possibilità del ricorso all'autolettura per i clienti finali forniti in maggior tutela che hanno una frequenza di lettura del gruppo di misura annuale, ossia i clienti con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW⁹.

Tale autolettura viene utilizzata ai fini della fatturazione, salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato; in tali casi, gli esercenti sono tenuti a comunicare al cliente l'invalidità dell'autolettura effettuata

⁷ Delibera 200/99 art.4

⁸ Rilevazione da parte del cliente e la conseguente comunicazione all'esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura

⁹ Art7bis Allegato B alla deliberazione ARG/elt 199/11 - TIME -

La regolazione vigente disciplina inoltre i casi in cui l'esercente il servizio di maggior tutela sia tenuto ad offrire la rateizzazione delle somme dovute per la fornitura dell'energia elettrica, segnalandone altresì la facoltà all'interno della bolletta relativa al pagamento rateizzabile.

E' possibile ricorrere a tale facoltà¹⁰:

- a) per i clienti finali domestici, qualora la bolletta contenente ricalcoli (relativi a casi diversi di cui alla successiva lettera c)) sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla bolletta contenente i ricalcoli;
- b) per i clienti finali in bassa tensione trattati monorari, ossia se non provvisti di misuratore orario od elettronico messo in servizio, qualora la bolletta contenente ricalcoli (relativi a casi diversi di cui alla successiva lettera c)) sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla bolletta di conguaglio;
- c) per tutti i punti di prelievo ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura e, per tanto, ricostruiti dal distributore.

2.2 Attività di misura per il settore elettrico

In tema di misura, con riferimento ai punti di prelievo nella titolarità di clienti finali gli obblighi di rilevazione e messa a disposizione dei dati di misura da parte del distributore sono contenuti, per il settore elettrico, nel Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica (TIME).

In particolare con riferimento ai punti di prelievo dotati di misuratore telegestito, il distributore è tenuto a mettere a disposizione i dati mensili validati entro il giorno 20 del mese successivo¹¹ a quello cui i dati si riferiscono.

Con riferimento ai punti di prelievo trattati monorari, il distributore è tenuto ad effettuare un tentativo di rilevazione dei dati di misura di energia elettrica: a) almeno una volta all'anno, per i punti con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; b) almeno una volta al mese, per i punti con potenza disponibile superiore a 16,5 kW. Il dato deve essere messo a disposizione entro il giorno 20 del mese successivo a quello in cui è stato effettuato il tentativo di raccolta.

¹⁰ Art. 13bis del TIV (Allegato alla deliberazione 301/2012/R/eel),

¹¹ Tale termine è ridotto al quinto giorno lavorativo del mese successivo a quello cui i dati si riferiscono in caso di punti di prelievo trattati orari.

2.3 Servizio di tutela gas

Analogamente a quanto già visto per il settore elettrico, anche per il settore del gas naturale, la regolazione pone attualmente specifici obblighi in tema di fatturazione relativamente al servizio di tutela per il settore del gas naturale con la deliberazione n. 299/01 e con il Testo Integrato Vendita Gas ("TIVG").

Per quanto riguarda la periodicità di fatturazione la deliberazione n. 299/01 prevede che la fatturazione debba avvenire con periodicità almeno:

- a. quadrimestrale, con l'obbligo, in presenza di dati di misura effettivi, di inviare almeno una bolletta di conguaglio all'anno nel caso di clienti titolari di punti con consumi inferiori a 500 Smc/anno;
- b. trimestrale, con l'obbligo, in presenza di dati di misura effettivi, di inviare almeno una bolletta di conguaglio ogni sei mesi nel caso di clienti titolari di punti con consumi compresi tra 500 e 5000 Smc/anno;
- c. mensile, ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili, nel caso di clienti titolari di punti con consumi superiori a 5000 Smc/anno; per tali clienti tutte le bollette devono quindi essere basate su consumi effettivi.

Anche per il settore del gas naturale, la disciplina prevede l'utilizzo di consumi stimati. In particolare, viene previsto che, fra una lettura o autolettura e quella successiva, la fatturazione possa avvenire sulla base dei consumi presunti, stimati dall'esercente sulla base dei consumi storici del cliente. A tale fine devono essere considerate le letture o autoletture del gruppo di misura e, in presenza di più autoletture, possono essere prese in considerazione le sole autoletture trasmesse nell'intervallo di tempo indicato dall'esercente nella bolletta. Le modalità di calcolo dei consumi stimati, che devono ridurre al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e consumi stimati, devono essere rese note dall'esercente ai propri clienti.

Nel dettaglio, in tema di autolettura¹², i venditori sono tenuti a mettere a disposizione dei propri clienti almeno una modalità di raccolta dell'autolettura, comunicando la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato, qualora palesemente errato, al momento stesso dell'acquisizione o entro i quattro giorni lavorativi successivi, solo nei casi in cui la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata. L'impresa di distribuzione è tenuta ad effettuare la validazione delle autoletture ricevute ai sensi del presente articolo e a comunicarne l'esito entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello di ricezione. L'autolettura validata

¹² Art. 16 TIVG.

dall'impresa di distribuzione è equiparata ad una misura rilevata validata, anche qualora tentativi di raccolta della misura del gas non vadano a buon fine.

Gli specifici obblighi di acquisire l'autolettura e trasmetterla all'impresa di distribuzione sono state recentemente estesi, con la deliberazione 117/2015/R/gas, a tutti i venditori del mercato libero, anche allo scopo di incentivare il ricorso da parte del cliente finale all'autolettura.

A differenza dell'elettrico, quindi, per il settore gas per tutti i clienti finali, anche per quelli serviti nel mercato libero, l'autolettura viene utilizzata ai fini della fatturazione, salvo non sia rigettata dal venditore in ragione di quanto prima evidenziato.

La regolazione prevede, come nel settore elettrico, i casi in cui l'esercente il servizio di tutela sia tenuto ad offrire ai clienti la facoltà di rateizzazione degli importi dovuti.

Le fattispecie al ricorrere delle quali tale facoltà deve essere riconosciuta, sono contemplate all'art. 12bis del TIVG.

L'esercente la vendita è tenuto ad informare il cliente finale della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della bolletta relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:

- a) per i clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile, qualora la bolletta contenente ricalcoli (relativi a casi diversi di cui alle successive lettere b) e c)) sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- b) per tutti i clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura;
- c) per i clienti con un gruppo di misura accessibile¹³ a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi.

Il cliente finale può richiedere la rateizzazione: a) solo per somme oggetto di rateizzazione superiori a 50 euro; b) con le modalità e le tempistiche indicate nella bolletta dall'esercente; c) entro i dieci (10) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della medesima bolletta.

¹³ Misuratore accessibile è il misuratore per cui l'accesso al segnante del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica (Cfr TIVG)

2.4 Attività di misura per il settore gas

Per quanto riguarda gli obblighi dell'impresa di distribuzione in tema rilevazione dei dati di misura per il settore del gas naturale il TIVG prevede tempistiche di raccolta del dato di misura differenziate in base al consumo annuo associato a ciascun punto nella titolarità del cliente finale. In particolare, per i punti non dotati di *smart meter*, o dotati di *smart meter* ma di classe inferiore a G10, a partire dal primo gennaio 2016 in ragione della riforma della misura gas definita con la deliberazione 117/2015/R/gas, l'impresa di distribuzione deve effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta per ciascun gruppo di punti:

- a. con consumo annuo fino a 500 Smc/anno: 1 tentativo di raccolta l'anno;
- b. con consumo annuo superiore a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- c. con consumo annuo superiore a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno: 3 tentativi di raccolta l'anno;
- d. con consumo annuo superiore a 5.000 Smc/anno: un tentativo mensile¹⁴.

Qualora i tentativi di lettura descritti abbiano esito negativo e non sia quindi disponibile il dato di misura, l'impresa distributrice è tenuta ad effettuare la miglior stima utilizzando, oltre al profilo di prelievo e al consumo annuo associato a ciascun punto, anche tutti gli altri eventuali dati di misura validati in suo possesso (autoletture o dati ottenuti in seguito a prestazioni tecniche e/o di qualità commerciale).

Con riferimento agli obblighi di messa a disposizione dei dati di misura, le imprese di distribuzione devono trasmettere, con riferimento a ciascun punto, i dati raccolti entro il sesto giorno lavorativo del mese successivo a quello in cui è stato effettuato il tentativo di raccolta. Nell'ambito della suddetta trasmissione è previsto che l'impresa sia tenuta ad indicare, nel flusso informativo, anche l'informazione relativa al successivo tentativo di lettura in programma.

2.5 Mercato Libero

Per quanto riguarda il mercato libero, con riferimento ad entrambi i settori e nelle more della completa evoluzione della disciplina in tema di fatturazione sopra richiamata, le tempistiche di fatturazione e le modalità di utilizzo dei dati di misura devono essere previste nel contratto di

¹⁴ Fino a dicembre 2015 gli obblighi di raccolta dei dati di misura prevedono che l'impresa di distribuzione sia tenuta ad effettuare per ciascun PDR:

- con consumo annuo fino a 500 Smc/anno: 1 tentativo di raccolta nell'anno civile con intercorrenza massima di 13 mesi e minima di 6 mesi, fra due tentativi consecutivi;
- con consumo annuo superiore a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno: 2 tentativi di raccolta nell'anno civile con intercorrenza massima di 7 mesi e minima di 3 mesi fra due tentativi consecutivi;
- con consumo annuo superiore a 5000 Smc/anno, ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili: mensile con intercorrenza minima di 25 e massima di 35 giorni fra due tentativi consecutivi.

fornitura, come prescritto dall'art. 11 del Codice di condotta commerciale (approvato con deliberazione ARG/com 104/10). La disposizione citata prescrive in particolare che il contratto debba indicare anche:

- le modalità di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione, specificando, per la fornitura di gas naturale, anche le modalità di informazione circa l'eventuale esito negativo del tentativo di lettura e le sue conseguenze;
- le modalità di fatturazione e le modalità di pagamento del servizio da parte del cliente finale, specificando la periodicità di emissione delle fatture e, qualora sia prevista l'emissione di fatture basate sulla stima dei consumi, il criterio adottato per la stima dei consumi;
- le modalità e i termini per il pagamento delle fatture.

Dalla descrizione della regolazione consegue, pertanto, l'uso legittimo di dati stimati in fattura da parte dei venditori del mercato libero, opportunamente disciplinata nelle condizioni contrattuali. La vigente regolamentazione, inoltre, non impone periodicità di fatturazione di conguaglio in tali casi.

Nel mercato libero anche in tema di *rateizzazione* dovrà farsi riferimento a quanto previsto in contratto, non sussistendo specifici obblighi previsti dalla regolazione se non per il caso di clienti finali in condizioni economiche disagiate – titolari di bonus sociale -, come recentemente previsto dalla deliberazione 584/2015/R/COM, le cui disposizioni entreranno in vigore a partire dall'1 luglio 2016.

3. MOROSITA'

Comune sia ai regimi di tutela e sia al mercato libero, è la disciplina in materia di morosità, oggi contenuta:

- ✓ nel TIMOE (Allegato A alla deliberazione 258/2015/R/com), per il settore elettrico;
- ✓ nel TIMG (Allegato A alla deliberazione ARG/gas 99/11) per il settore gas.

In entrambi i settori sono previste tutte le attività propedeutiche che devono essere obbligatoriamente eseguite prima della sospensione della fornitura, tra le quali preavviso scritto al cliente finale a mezzo raccomandata o PEC. E' inoltre previsto che il venditore non possa richiedere la sospensione della fornitura al ricorrere di determinate circostanze, tra le quali è opportuno ricordare il mancato invio della raccomandata di costituzione in mora, il mancato rispetto delle tempistiche previste per la trasmissione della comunicazione della messa in mora, la mancata risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dall'impresa distributrice competente

o relativo a conguaglio o a fatturazione anomala di consumi. Recentemente, poi, l'Autorità ha definito, con la deliberazione 17/2016/R/com, il contenuto minimo delle risposte motivate ai reclami dei clienti in tema di fatturazione di importi anomali. La nuova disciplina, orientata a ridurre i casi di sospensione della fornitura, impedendola laddove al reclamo non sia stata fornita risposta motivata, avrà efficacia dal 1° luglio 2016 rispondendo all'avvertita esigenza del cliente finale di poter disporre di una risposta esaustiva, risolutiva e specificatamente costruita sul singolo reclamo del cliente finale.

La definizione di importi anomali applicabile dal 1° luglio 2016 comprende, varie ipotesi di bollette contenenti ricalcoli che danno luogo ad importi superiori alle soglie stabilite e, tra l'altro, anche i casi scaturenti da blocchi di fatturazione.

Il divieto di sospensione in presenza di reclamo per fatturazione anomala e in assenza di risposta motivata, è stato limitato ai casi in cui il reclamo stesso sia inviato entro i 10 giorni successivi alla scadenza della bolletta, al fine di limitare gli eventuali comportamenti opportunistici.

4. QUALITÀ COMMERCIALE

Anche in questo caso la disciplina in materia di qualità commerciale della vendita risulta comune sia ai regimi di tutela sia al mercato libero. La regolazione dei reclami prevista nel TIQV, è infatti applicabile a tutti i venditori relativamente ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, ed ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione.

Ai sensi della disciplina richiamata, il venditore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet, almeno un recapito postale o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami.

Vengono definiti, tra l'altro, standard specifici e generali di qualità commerciale relativi a:

- ✓ reclami scritti
- ✓ richieste scritte di rettifica di fatturazione
- ✓ rettifiche di fatturazione
- ✓ rettifiche di doppia fatturazione

Il TIQV detta altresì specifiche prescrizioni con riferimento al contenuto delle risposte (articoli 10 e 12), che, come si è detto, per quanto riguarda i reclami relativi alla fatturazione di importi anomali, sono state recentemente integrate dalla deliberazione 17/2016/R/com.

**PARTE II - CONSIDERAZIONI DI CARATTERE PUNTUALE RELATIVAMENTE
ALLE CONDOTTE CONTESTATE**

Dall'analisi della documentazione pervenuta alla scrivente Autorità, si sono riscontrate analogie tra le violazioni contestate ai diversi operatori: per tale ragione completata la descrizione del quadro regolamentare di riferimento, sono illustrate nel prosieguo valutazioni comuni alle varie condotte contestate agli operatori sintetizzate come segue:

1. INADEGUATA GESTIONE DELLE ISTANZE DEI CLIENTI

- ✓ Avvio o prosecuzione delle procedure di riscossione, messa in mora e sospensione in caso di istanze pervenute dai consumatori (reclami, ovvero richieste di informazioni/chiarimenti scritti e orali).
- ✓ Fatturazione di importi asseritamente erronei, anomali e/o non correttamente stimati.
- ✓ Richieste di pagamento di importi di notevole entità a seguito di conguaglio o in caso di prolungato ritardo nell'emissione delle fatture.
- ✓ Assenza di preavviso in caso di fatturazione di importi anomali.
- ✓ Mancata rateizzazione o non personalizzazione della stessa.
- ✓ Utilizzo dell'autolettura.
- ✓ Mancata interruzione delle procedure di morosità in presenza di attestazione pagamento dell'importo dovuto.
- ✓ Ritardi o mancati invii di fatture con eventuali relativi distacchi.

2. MANCATA CORRESPONSIONE O RITARDO NELLA RESTITUZIONE DI CONGUAGLI O DI ALTRI CREDITI MATURATI A FAVORE DEI CLIENTI

- ✓ C^{MOR}.
- ✓ Deposito cauzionale.
- ✓ Credito derivante da richiesta scritta di rettifica di fatturazione
- ✓ Conguagli.

3. RICHIESTA DI INTERESSI DI MORA PER FATTURE RECAPITATE IN RITARDO E/O NON RECAPITATE AL DOMICILIO DEL CONSUMATORE (Pratica contestata solo ad ESE ed EE)

1. INADEGUATA GESTIONE DELLE ISTANZE DEGLI UTENTI

1.1 Avvio o prosecuzione delle procedure di riscossione, messa in mora e sospensione in caso di reclami istanze pervenute dai consumatori (reclami, ovvero richieste di informazioni/chiarimenti scritti e orali)

Nell'ambito delle contestazioni afferenti alla inadeguata gestione dei reclami dei clienti finali, e in particolare alla prosecuzione delle azioni di recupero del credito, fino alla sospensione della fornitura, in presenza di una contestazione del cliente relativa alla fatturazione, occorre effettuare un doveroso chiarimento in merito alla regolazione dell'Autorità sul punto.

Gli interventi dell'Autorità in tema di morosità hanno sempre perseguito la finalità di porre il venditore nella condizione di effettuare un'efficiente gestione e tutela del proprio credito (mediante gli strumenti a tal fine previsti dall'ordinamento), tutelando al contempo il cliente finale contro eventuali azioni improprie e potenzialmente prevaricatrici dei venditori. In particolare, il venditore adempiente deve poter disporre, con il necessario coinvolgimento delle imprese di distribuzione, di strumenti efficaci finalizzati, in particolare, a contrastare inadempimenti del cliente finale; ciò in quanto un'efficace gestione del credito ha un impatto positivo sullo sviluppo della concorrenza nel mercato *retail* ed effetti positivi in termini di riduzione dei prezzi a beneficio di tutti i clienti finali.

Le finalità della regolazione dell'Autorità in tema di morosità, quindi, sono duplici:

- ✓ da un lato si intende far fronte al fenomeno del mancato incasso da parte dei venditori di una quota non trascurabile di quanto fatturato che rappresenta, ad oggi, una delle maggiori criticità del settore, in quanto gli oneri da essa derivanti si ripercuotono su tutti i clienti, buoni e cattivi pagatori e hanno delle ripercussioni negative sul buon funzionamento del mercato;
- ✓ dall'altro, si intende tutelare il cliente dalla sospensione della fornitura per morosità quando ingiustificata o effettuata senza l'applicazione di opportune garanzie procedurali; si ricorda infatti che la sospensione della fornitura è lo strumento con cui l'esercente tutela il proprio credito tuttavia, in ragione della natura dei servizi in questione, sono necessarie adeguate garanzie per il cliente finale circa il suo corretto utilizzo.

Al fine di perseguire i suddetti obiettivi, la regolazione dell'Autorità contempla, in primo luogo, specifiche modalità di tutela del cliente finale stabilendo che la sospensione non possa mai avvenire senza preavviso (costituzione in mora¹⁵): vengono in particolare imposti determinati

¹⁵ Art. 3 TIMOE; Art. 4 TIMG

termini e modalità che il venditore deve rispettare per l'invio tramite raccomandata (o PEC) della comunicazione di costituzione in mora e preavviso di sospensione. Ciò al fine di permettere che il cliente possa essere consapevole dei tempi e delle potenziali azioni che può porre in essere per evitare la sospensione della fornitura.

In tale ambito è altresì stabilito che il cliente finale abbia diritto ad un indennizzo automatico nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata comunque effettuata una riduzione di potenza senza il rispetto delle tempistiche di preavviso previste dalla normativa vigente.

In secondo luogo, sempre a tutela del cliente finale, la disciplina in tema di morosità prevede il divieto di sospensione della fornitura in caso di controversie con il cliente, seppur per casi limitati ed esplicitamente indicati: la richiesta di sospensione della fornitura per morosità non può essere presentata, infatti, quando l'esercente la vendita non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dall'impresa di distribuzione competente o relativo al conguaglio o alla fatturazione anomala di consumi¹⁶.

Pertanto, come risulta dalla regolazione illustrata, la mancata risposta motivata a un reclamo del cliente finale avente a oggetto le casistiche sopra rappresentate determina, oltre all'obbligo di corresponsione dell'indennizzo automatico da parte del venditore, il divieto sempre per quest'ultimo di sospendere la fornitura.

Il fatto che alcune tipologie di reclami non siano state trattate dalla citata regolazione in materia di morosità (a titolo di esempio: la proposizione di un reclamo telefonico, o di un reclamo scritto non attinente alla fatturazione, o di un reclamo di seconda istanza presso lo Sportello per il consumatore di energia o di una conciliazione) o che la regolazione settoriale si sia limitata a vietare la sospensione della fornitura (nelle circostanze illustrate sopra) e non anche l'invio di solleciti o l'invio di una lettera di costituzione in mora, non rappresenta una "lacuna" nella regolazione, bensì un'esplicita scelta dovuta all'obiettivo di contemperare l'esigenza di tutela del cliente finale rispetto a potenziali azioni improprie da parte del venditore ai fini del recupero del suo credito, con quella di contenere il fenomeno della morosità da cui deriva un aggravio di oneri a carico della generalità.

¹⁶ Articolo 4.3, lettera e), del TIMOE e l'articolo 5.2, lettera d), del TIMG

Fatturazione di importi anomali: è il documento di fatturazione che contabilizza importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali il cliente del servizio di maggior tutela ha diritto alla rateizzazione (nel settore elettrico: per i clienti domestici qualora la bolletta contenente ricalcoli sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli. Per i clienti BT Altri usi trattati monorari ai sensi del TIS, qualora la bolletta contenente ricalcoli sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio). Una definizione analoga è adottata nel settore gas. A partire dal 1° luglio 2016 la definizione, per entrambi i settori, è ampliata ed estesa ad alcuni casi, tra cui i blocchi di fatturazione.

Per tale ragione la regolazione lascia al venditore la facoltà di scegliere se interrompere totalmente o parzialmente le azioni relative alla gestione della morosità di un cliente, in seguito alla ricezione di un reclamo anche nei casi di non esplicita previsione di divieto di sospensione della fornitura. Svolta la disamina della gestione delle istanze dei clienti afferenti a tale punto e la relativa regolazione, nell'ambito delle valutazioni delle condotte contestate assumono rilievo sia il contenuto di ogni singolo reclamo, sia le azioni messe in atto dalle singole società per il recupero del credito esigibile.

1.2 Fatturazione di importi asseritamente erronei, anomali e/o non correttamente stimati.

Utilizzo dati stimati

Come già indicato nella Parte I, la regolazione prevede l'utilizzo dei dati di misura stimati nella fatturazione dei consumi per entrambi i settori e ne dettaglia la disciplina per i regimi di tutela.

In tali casi, la fatturazione può infatti avvenire sulla base dei consumi presunti, stimati dall'esercente sulla base dei consumi storici del cliente.

Se si sta analizzando una fattura di clienti appena acquisiti dall'esercente, la prima fatturazione in acconto si effettua sulla base dei consumi che l'esercente ritiene possano essere attribuiti al cliente in relazione, ad esempio, a quanto dichiarato dal cliente stesso in ordine alla destinazione d'uso dell'energia elettrica, al numero e al tipo di apparecchiature alimentate ad elettricità e, nel caso di cliente domestico, al numero dei componenti la sua famiglia¹⁷.

Le modalità di calcolo dei consumi stimati devono ridurre al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e consumi stimati. La revisione della funzione, ossia dei parametri utilizzati per effettuare le stime, dei consumi storici del cliente deve essere effettuata dall'esercente sulla base delle letture o autoletture del gruppo di misura. È stato stabilito altresì che eventuali conguagli debbano essere effettuati sulla prima bolletta contenente dati di misura effettivi.

Per quanto riguarda il mercato libero, le previsioni in tema di fatturazione sono lasciate alla libera contrattazione tra cliente e venditore, fatti salvi gli obblighi imposti dal Codice di condotta commerciale (richiamati nella Parte I).

Il ricorso a fatturazioni basate anche su consumi stimati discende dalla fatto che il venditore non ha sempre a disposizione dati di misura rilevati; ciò è particolarmente evidente nel settore gas, dove la frequenza della rilevazione dei dati di misura è spesso minore rispetto alla periodicità di fatturazione, anche in ragione di una più elevata percentuale di contatori non telegestiti e, di

¹⁷ Delibera 200/99 Articolo 5 *Modalità di calcolo dei consumi*

questi, di un numero elevato di misuratori in posizione non accessibile¹⁸ al distributore (esempio quando il contatore è collocato all'interno di un appartamento).

In tale situazione, il ricorso esclusivo a letture effettive non sarebbe tecnicamente possibile. Va inoltre segnalato che l'aumento della percentuale di fatture emesse sulla base esclusiva di letture effettive implicherebbe un aumento dei tentativi di lettura (uscite del letturista nei luoghi in cui si trova ciascun contatore), generando dei potenziali sovra-costi. Come già evidenziato, infatti, solo la presenza di contatori telegestiti permette di avere a disposizione dati di misura effettivi con frequenza mensile o comunque bimestrale, in ragione della periodicità di fatturazione maggiormente diffusa, aumentando la quantità e la qualità dell'informazione sui consumi del singolo cliente.

Al fine di valutare, quindi, un eventuale comportamento scorretto di un venditore occorre analizzare se il medesimo venditore si è attenuto alle modalità di calcolo dei consumi presunti previsti dalla regolazione o contrattualizzati con il cliente.

Ove la regolazione o il contratto di somministrazione nell'ambito del mercato libero prevedano la possibilità di fatturare i consumi energetici sulla base di consumi storici e tale criterio non venga rispettato, la stima è contestabile. Qualora, invece, la stima risulti corretta e il suo utilizzo in fattura conforme alla regolazione, l'utilizzo delle stime non è contestabile. Tra l'altro, l'esercente la vendita è tenuto a rispettare una periodicità di fatturazione imposta dalla regolazione oppure prevista dal contratto nel caso di clienti finali di mercato libero: in assenza di autoletture o in generale di consumi effettivi, il venditore dovrà emettere la fattura in accordo alla periodicità prevista utilizzando dati stimati.

Per verificare l'utilizzo corretto dei dati da parte del venditore dunque, occorre tenere conto delle differenze sotto il profilo regolatorio tra i regimi di tutela e il mercato libero e, per il mercato libero, delle clausole contrattuali sottoscritte.

1.3 Richieste di pagamento di importi di notevole entità a seguito di conguaglio o in caso di prolungato ritardo nell'emissione delle fatture.

Termini di pagamento

Come si evince da quanto esposto in tema di raccolta dei dati di misura e fatturazione a stima nella Parte I, i clienti finali possono ricevere anche fatture contenenti conguagli.

Generalmente gli esercenti ricorrono a un conguaglio qualora:

¹⁸ Misuratore non accessibile: è il misuratore per cui l'accesso al segnante del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito solo in presenza del titolare del punto di riconsegna medesimo o di altra persona da questi incaricata

- ✓ si rendano disponibili le letture effettive ed i relativi consumi effettivi a seguito di precedenti bollette basate su letture stimate e relativi consumi stimati;
- ✓ il distributore comunichi una modifica dei dati di misura resi disponibili in precedenza, modifica dovuta, ad esempio, a una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o a un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore;
- ✓ si generi un'inefficienza del venditore nell'utilizzo dei dati di misura trasferiti dal distributore o si verifichino blocchi di fatturazione.

Si possono, inoltre, verificare conguagli tariffari, differenti quindi dai conguagli relativi ad aggiornamenti dei dati di misura, ove vi sia una modifica dei prezzi applicati al cliente finale, ad esempio, legati a sentenze del Tribunale amministrativo.

Nell'ambito delle contestazioni dell'AGCM, sono stati segnalati comportamenti ritenuti scorretti da parte del venditore in merito alla emissione di fatture ravvicinate, anche di importi cospicui, o conguagli. Al fine di consentire alla stessa AGCM le opportune analisi su tale punto, si segnala quanto previsto dalla regolazione vigente.

Le fatture di conguaglio sono equiparate, dal punto di vista dei pagamenti, alle fatture di periodo.

In caso di contratto a condizioni regolate dall'Autorità (regimi di tutela) la scadenza per il pagamento deve essere fissata dopo almeno 20 giorni dalla data d'emissione.

Nel caso di contratto nel mercato libero i termini di pagamento della bolletta sono indicati nel contratto di fornitura.

Se il pagamento, quindi, viene effettuato entro la scadenza indicata e nei modi autorizzati dal venditore/concordati con il cliente (poste, banca, sportelli cassa del venditore stesso ecc.), il cliente viene liberato dai suoi obblighi.

Periodicità di fatturazione

Riguardo la normativa sulla periodicità di fatturazione nell'ambito dei regimi di tutela nei settori del gas naturale e dell'energia elettrica si rimanda a quanto dettagliato per ambito nella Parte I. Con riferimento alle condizioni contrattuali liberamente definite, le previsioni in materia di periodicità di fatturazione sono, come noto, contenute nel Codice di condotta commerciale. Ai sensi di tale previsione, l' esercente la vendita può infatti liberamente definire la periodicità di emissione dei documenti di fatturazione, ma deve al contempo specificare la stessa nel contratto di fornitura con il cliente finale.

Con riferimento ai rapporti di fornitura a condizioni diverse da quelle regolate, l'Autorità non ha difatti imposto una determinata periodicità di fatturazione ma ha comunque prescritto che la periodicità sia definita in contratto al fine di permettere al cliente finale di aderire o non aderire, consapevolmente, ad un determinato set di condizioni contrattuali, considerata l'importanza che,

per il cliente finale, riveste la conoscenza delle tempistiche di emissione e recapito delle fatture al fine di poter pianificare e/o contabilizzare la propria spesa a copertura dei consumi di gas naturale o di energia elettrica.

L'AEEGSI ha peraltro già perseguito i comportamenti di due degli operatori coinvolti negli attuali procedimenti AGCM con appositi procedimenti sanzionatori, di cui si dirà nella sezione dedicata ai singoli esercenti.

1.4 Assenza di preavviso in caso di fatturazione di importi anomali

La regolazione non prevede una procedura che pre-allerti il cliente finale in merito ad una fattura di importo anomalo, fermo restando, per i regimi di tutela, la possibilità di rateizzare l'importo dovuto a determinate condizioni riportate nella Parte I.

1.5 Mancata rateizzazione o non personalizzazione della stessa

Come anticipato nella Parte I, la regolazione settoriale prevede per i regimi di tutela che il venditore sia tenuto ad informare il cliente della possibilità di rateizzare l'importo dovuto, indicando specificatamente in quali casi.

Sul mercato libero, invece, le modalità di rateizzazione sono lasciate alla libera contrattazione tra le parti. Le eventuali previsioni in tema di rateizzazione debbono peraltro essere esplicitate eventualmente in contratto, come previsto dal Codice di condotta commerciale.

Nell'ambito delle valutazioni sul comportamento degli esercenti che non hanno concesso ai clienti finali la possibilità di rateizzare gli importi dovuti, si dovrà tenere conto della diversa disciplina applicabile ai regimi tutela rispetto al mercato libero e in seno a quest'ultimo delle eventuali clausole presenti a riguardo nel contratto di somministrazione.

1.6 Utilizzo della autolettura

L'utilizzo dell'autolettura è regolamentato, come evidenziato nella Parte I, in maniera differente a tra il settore elettrico e del gas naturale. Recentemente, inoltre, la deliberazione 100/2016/R/com ha introdotto l'obbligo in capo al venditore di utilizzare l'autolettura comunicata dal cliente finale all'atto dell'emissione della fattura di chiusura anche nel settore elettrico (già previsto per il settore gas). La regolazione, peraltro, non prevede che il venditore sia tenuto a sollecitare ulteriormente il cliente finale ad effettuare l'autolettura.

Se l'autolettura è prevista e la possibilità di ricorrervi è comunque indicata anche in fattura, un consumatore medio dovrebbe essere consapevole della possibilità di comunicare tale dato. Non è pertanto censurabile il mancato ulteriore sollecito a effettuare l'autolettura da parte del venditore.

Per ulteriori dettagli sulla materia in parola si rimanda alla Parte I del presente documento.

1.7 Mancata interruzione delle procedure di morosità in presenza di attestazione pagamento dell'importo dovuto

La regolazione vigente (TIMOE e TIMG), applicabile sia ai clienti del mercato libero sia a quelli dei regimi di tutela, prevede che la richiesta di sospensione della fornitura non possa essere presentata, tra l'altro, all'impresa distributrice nei casi in cui il cliente finale abbia comunicato al venditore l'avvenuto pagamento secondo una delle modalità indicate nella comunicazione di costituzione in mora.

In base ai criteri di diligenza, il venditore deve garantire la sinergia tra i sistemi informatici che gestiscono la morosità dei clienti e quelli di fatturazione, assicurando che l'avvenuto pagamento venga debitamente registrato e blocchi le procedure di morosità.

1.8 Ritardi o mancati invii di fatture con eventuali relativi distacchi

Relativamente ai mancati invii o tardivo recapito delle bollette, occorre verificare a chi sia imputabile la responsabilità del ritardo o del mancato invio.

E' opportuno verificare, infatti, se il cliente abbia comunicato correttamente l'indirizzo di fatturazione e/o eventuali modifiche dello stesso; in tali casi, il venditore dovrà dimostrare di avere un sistema in grado di recepire tempestivamente le modifiche comunicate.

2. MANCATA CORRESPONSIONE O RITARDO NELLA RESTITUZIONE DI CONGUAGLI O DI ALTRI CREDITI MATURATI A FAVORE DEI CLIENTI

2.1 C^{MOR}

Nel caso in cui un cliente effettui uno *switching* con un nuovo fornitore, ma risultasse ancora debitore verso il venditore uscente, la regolazione del settore elettrico ha istituito il c.d. Sistema indennitario. Tale sistema garantisce un indennizzo all' esercente la vendita uscente a parziale ristoro del credito relativo alle fatture che contabilizzano consumi e oneri degli ultimi 3 mesi di fornitura prima della data di *switching*. I termini di pagamento di tali fatture, generalmente successivi alla data di *switching* stessa, comportano che il venditore uscente non abbia a disposizione tutti gli strumenti a tutela del proprio credito¹⁹.

L'onere dell'indennizzo viene fatturato al cliente finale che l'ha generato (avendo lasciato situazioni di morosità pregressa nei confronti del suo precedente fornitore di energia elettrica a distanza di 12-18 mesi dallo *switching*) attraverso il corrispettivo C^{MOR}.

La regolazione definisce, anche a tutela del cliente finale, delle condizioni che l' esercente la vendita uscente deve rispettare per poter presentare richiesta di indennizzo. In particolare:

- ✓ il credito deve essere maturato nei confronti di un cliente finale alimentato in bassa tensione;
- ✓ il cliente finale deve essere stato costituito in mora nel rispetto della disciplina in tema di morosità, e nella comunicazione di costituzione in mora il cliente finale deve essere stato informato che, in caso di inadempimento, sarebbe stato applicato l'indennizzo;
- ✓ il cliente finale non deve aver adempiuto al pagamento dovuto nel termine indicato nella costituzione in mora;
- ✓ il venditore deve aver adempiuto a tutti gli obblighi connessi alla cessazione del rapporto contrattuale (tra cui l'emissione della fattura di chiusura e la restituzione del deposito cauzionale tramite compensazione col debito lasciato insoluto dal cliente finale);
- ✓ il credito non deve contabilizzare corrispettivi per ricostruzione dei consumi in seguito ad accertato malfunzionamento del misuratore;
- ✓ il venditore deve aver provveduto a fornire una risposta motivata ad una eventuale richiesta di rettifica di fatturazione o ad un reclamo inerente i corrispettivi non pagati, nonché deve aver provveduto a pagare gli indennizzi automatici previsti dalla regolazione, in caso di mancato rispetto dei tempi di risposta ai reclami;
- ✓ il valore dell'indennizzo deve essere almeno pari al valore soglia di 10 (dieci) euro.

¹⁹ Basti pensare alla sospensione della fornitura

Il valore dell'indennizzo da riconoscere all' esercente la vendita uscente, a parziale ristoro del credito di cui sopra, è commisurato alla stima della spesa di 2 mesi di fornitura del cliente finale nei cui confronti è maturato il credito stesso. Tale valore può comprendere altresì l'eventuale valore del corrispettivo C^{MOR} fatturato al cliente finale dal precedente venditore e da questi non riscosso (caso di un cliente che ha effettuato più *switching* consecutivi lasciando insoluti debiti nei confronti di più venditori).

Ai sensi della regolazione vigente, a seguito del pagamento dell'intera posizione debitoria, il venditore uscente è tenuto a comunicare al Gestore:

- ✓ l'annullamento della richiesta di indennizzo;
- ✓ qualora la Cassa abbia già provveduto al versamento dell'indennizzo, di aver riscosso l'indennizzo;
- ✓ qualora la Cassa non abbia già provveduto al versamento dell'indennizzo, di non aver riscosso l'indennizzo.

Nel caso in cui la Cassa abbia già provveduto al versamento dell'indennizzo, e il venditore uscente riscosso l'indennizzo, il medesimo è tenuto, entro e non oltre 10 (dieci) giorni dall'avvenuto accertamento del pagamento da parte del cliente finale, a restituire il valore dell'indennizzo al cliente finale.

Diversamente, nel caso in cui la Cassa non abbia già versato al venditore uscente l'indennizzo, il Gestore provvede a informare i soggetti coinvolti (Cassa, il Distributore e venditore entrante) di tale annullamento e che la restituzione al cliente finale deve avvenire tramite il venditore entrante.

I soggetti coinvolti sono pertanto tenuti a restituire gli importi eventualmente incassati ovvero a stornare le relative fatture, in caso non abbiano già incassato.

In particolare, il venditore entrante è tenuto a procedere con tale restituzione (o a stornare il C^{MOR}) nella prima fattura utile, coerentemente con la periodicità di fatturazione.

2.2 Deposito cauzionale²⁰

La regolazione dei regimi di tutela prevede che sia facoltà dell' esercente la vendita richiedere al cliente, all'atto della stipulazione del contratto di somministrazione, il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di equivalente garanzia. In ogni caso, l' esercente non può richiedere al cliente alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi.

²⁰ La deliberazione 10 marzo 2016 100/2016/r/com prevede la restituzione del deposito cauzionale all'interno della fattura di chiusura, ossia la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale in essere tra venditore e cliente finale

Il deposito cauzionale, tuttavia, deve essere restituito al momento della cessazione degli effetti del contratto di somministrazione, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Al momento della cessazione degli effetti del contratto di fornitura, il cliente, per ottenere la restituzione del deposito cauzionale, non è tenuto a presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento del medesimo deposito.

Eventuali depositi cauzionali e/o garanzie richieste nel mercato libero sono disciplinati dal contratto.

2.3 Credito derivante da richiesta scritta di rettifica di fatturazione

La regolazione della qualità commerciale della vendita (TIQV) fissa un apposito standard specifico, assoggettato a indennizzo automatico, denominato "tempo di rettifica di fatturazione".

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni solari (attualmente 90), intercorrente tra la data di ricezione da parte del venditore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal cliente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi della regolazione o del contratto di fornitura, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

L'accredito della somma non dovuta potrà essere effettuato dal venditore anche in bolletta; in tal caso, ai sensi dell'art.5.1 del TIQV farà fede la data di emissione della bolletta. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta, il credito dovrà essere erogato al cliente finale con rimessa diretta.

Nell'analisi delle condotte contestate agli esercenti parti dei procedimenti in esame occorre quindi verificare se il venditore abbia rispettato lo standard sopra descritto.

2.4 Conguagli

La regolazione nell'ambito dei regimi di tutela (sia nel settore elettrico che in quello del gas naturale), prevede che eventuali conguagli a favore del cliente devono essere effettuati sulla prima bolletta emessa successivamente al riconoscimento dell'errore da parte dell'esercente.

Come si evince da quanto sopra dettagliato, al fine di analizzare un eventuale comportamento scorretto da parte del venditore, è doveroso analizzare il mercato di appartenenza del cliente finale e la natura del credito non rimborsato (C^{MOR} , deposito cauzionale, conguaglio, credito scaturente da rettifica di fatturazione).

3. RICHIESTA DI INTERESSI DI MORA PER FATTURE RECAPITATE IN RITARDO E/O NON RECAPITATE AL DOMICILIO DEL CONSUMATORE
(Pratica contesta solo ad ESE ed EE)

Come espresso nelle sezioni precedenti, in merito gli interessi di mora in caso di ritardato o mancato pagamento della bolletta, il cliente è tenuto al pagamento della bolletta nel termine in essa indicato. Qualora il cliente non rispetti tale termine, l'esercente può richiedere al cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora.

Nei regimi di tutela, qualora un cliente paghi la bolletta dopo la scadenza indicata, il venditore potrà applicare gli interessi di mora, per i giorni di ritardo, a un tasso pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato del 3,5%. Il venditore inoltre può richiedere il pagamento delle sole spese postali per l'invio del sollecito.

Nel mercato libero, qualora un cliente effettui il pagamento dopo la scadenza indicata sulla bolletta stessa, il venditore potrà applicare gli interessi di mora e le spese previste dal contratto.

Per quanto concerne il ritardo o mancata consegna delle fatture, per le opportune valutazioni occorre verificare a chi sia imputabile la responsabilità dell'invio tardivo.

Qualora il cliente abbia comunicato correttamente gli indirizzi di fatturazione e/o eventuali modifiche dello stesso, il venditore dovrà dimostrare di avere un sistema idoneo a recepire tempestivamente le modifiche comunicate.

**PARTE III: VALUTAZIONI RELATIVE AL COMPORTAMENTO DEL SINGOLO
OPERATORE.**

ALLEGATO 1: VALUTAZIONI RELATIVE AL COMPORTAMENTO DI ENEL ENERGIA ED ENEL
SERVIZIO ELETTRICO

ALLEGATO 2: VALUTAZIONI RELATIVE AL COMPORTAMENTO DI ACEA SPA

ALLEGATO 3: VALUTAZIONI RELATIVE AL COMPORTAMENTO DI EDISON ENERGIA SPA

ALLEGATO 4: VALUTAZIONI RELATIVE AL COMPORTAMENTO DI ENI SPA

**PARTE III: VALUTAZIONI RELATIVE AL COMPORTAMENTO SINGOLO
OPERATORE**

Enel Energia ed Enel Servizio Elettrico - Procedimento PS/9883

Per quanto riguarda l'analisi della scrivente Autorità afferente alle pratiche commerciali di Enel Energia (di seguito: EE) ed Enel Servizio Elettrico (di seguito: ESE), si fa presente che le valutazioni ivi espresse hanno ad oggetto le condotte (descritte nelle Memorie finali) che evidenziano gli aspetti ritenuti più significativi anche in ragione della regolazione settoriale della scrivente Autorità.

Avvio o prosecuzione delle procedure di riscossione, messa in mora e sospensione in caso di reclami istanze pervenute dai consumatori (reclami ovvero richieste di informazioni/chiarimenti scritti e orali).

Dalla memorie presentate sull'addebito secondo cui EE e ESE non provvederebbero a bloccare "cautelativamente, in via generale, la procedura di riscossione dell'importo [...] nelle more delle suddette verifiche", si legge che esse provvedono a bloccare il processo di recupero del credito esigibile (ossia c.d. *dunning*) e l'addebito degli interessi di mora in presenza di una qualsiasi richiesta del cliente.

In particolare nelle memorie viene indicato come:

- a) "la sospensione è effettuata automaticamente dal sistema nel caso di EE o manualmente da un operatore che gestisce il contatto con il cliente nel caso di ESE, e tale rimanga sino alla risoluzione della problematica o all'evasione della richiesta, impedendo, di fatto, l'avvio delle possibili azioni di recupero;
- b) entrambe le società prevedano la sistematica sospensione delle azioni di messa in mora qualora pervenga un reclamo scritto da parte del cliente. Il periodo di sospensione risulta di 3 mesi per quanto concerne ESE e di 5 mesi per quanto riguarda EE. Il c.d. *dunning* si attiva soltanto a seguito della risoluzione della problematica e dopo aver fornito la risposta al cliente circa la non fondatezza delle richieste avanzate".

La procedura di sospensione delle azioni di dunning da parte delle società EE ed ESE, in presenza di qualsiasi reclamo - sia scritto che orale -, è rafforzativa delle tutele per i clienti finali. Tali esigenze di tutela devono, tuttavia, essere temperate con l'obiettivo di minimizzare comportamenti strumentali di alcuni clienti finali che, potrebbero avere ricadute sui livelli di morosità a discapito dei clienti buoni pagatori.

Dall'avvio del procedimento, tuttavia, emerge la presenza di azioni di dunning fino alla sospensione della fornitura – o minaccia della stessa, nonostante vi sia la presenza di reclami effettuati dai clienti finali. E' doveroso, quindi, analizzare le motivazioni sottese a tali istanze. In tale ambito si potrebbe ipotizzare un disallineamento tra i sistemi di gestione riscossione credito e/o disservizi gestione clienti (front-office) che determinano l'avvio delle azioni di recupero crediti anche in presenza di un reclamo. Rientra, quindi, nella diligenza dei venditori garantire il perfetto funzionamento dei sistemi e le modalità operative di gestione del credito sopra descritte.

Situazione differente, invece, si potrebbe verificare quando le società esternalizzano il recupero del credito esigibile ad agenzie di recupero crediti. Partendo dall'assunto dichiarato dalle società in merito alla sospensione delle azioni di recupero credito in presenza di un reclamo da parte del cliente, rientra nella diligenza del venditore revocare tempestivamente il mandato sul singolo cliente all'agenzia di recupero crediti, qualora il medesimo cliente rientri nella suddetta fattispecie. Dovrebbe rientrare, inoltre, nell'interesse delle società di vendita, per la tutela dei propri clienti, analizzare l'effettivo comportamento delle agenzie nei confronti dei clienti.

Fatturazione di importi asseritamente erronei, anomali e/o non correttamente stimati

Si evince dalle memorie che le società si avvalgono di algoritmi di stima. Con l'obiettivo di essere trasparenti nell'utilizzo dei dati di stima in fatturazione, si legge nelle memorie, che le società ESE ed EE provvedono ad informare il cliente circa la fatturazione in stima nei seguenti modi:

- a) "ex ante, attraverso la previsione di tale astratta possibilità nelle Condizioni generali di fornitura, illustrate e fornite al momento della conclusione del contratto;
- b) ex post, attraverso l'indicazione in fattura della tipologia di consumo fatturato (a seguito di letture fornite dal distributore, di autoletture o di letture stimate) ed il relativo periodo di riferimento, per consentire al cliente di effettuare segnalazioni alle Società, tramite i canali di contatto messi a disposizione (telefonico; fisico; web etc.), così da permettergli di richiedere delucidazioni o di ottenere, se del caso, una rettifica degli importi con l'emissione di una nuova fattura".

Come espresso nella Parte I, la regolazione prevede l'utilizzo e relative modalità di utilizzo di dati stimati in fattura a seconda del mercato di fornitura del cliente (tutelato o libero).

Per analizzare la condotta delle società dovranno essere analizzati i singoli reclami legati a tale anomalia verificando, in primis, le modalità di comunicazione dell'utilizzo del dato di misura. In particolare, deve essere valutato se il reclamo afferisce a fattura stimata del mercato di tutela o

libero. In quest'ultimo caso, infatti, le modalità di utilizzo del dato devono essere dettagliate nel contratto stipulato tra le parti.

In tale ambito, quindi, potrebbe essere imputabile alle società una carenza di trasparenza nei rapporti con il cliente qualora quest'ultimo, non sia stato debitamente informato in merito all'utilizzo di tali stime e delle relative modalità di contabilizzazione delle medesime ai fini della fatturazione.

Richieste di pagamento di importi di notevole entità a seguito di conguaglio o in caso di prolungato ritardo nell'emissione delle fatture

Dalla documentazione analizzata le società EE e ESE affermano che, nonostante la regolazione tecnica in materia di fatturazione¹, possano verificarsi anomalie di sistema, seppur sporadiche e accidentali, tali da generare un blocco nella periodicità ordinaria di emissione delle fatture.

Rispetto a tali casi, le società hanno comunque dichiarato che:

- a) "in termini numerici le società dichiarano che nel 2014, a fronte di circa 200 milioni di fatture emesse su entrambi i mercati, l'indice di puntualità di emissione della fattura è stato pari al 99,8% per EE e al 99,98% per ESE:
- b) che con il ripristino della regolare periodicità di fatturazione ed il conseguente recupero del fatturato pregresso, le Società intervengono attivamente, contattando telefonicamente il cliente laddove quest'ultimo abbia fornito un recapito telefonico valido alle Società, per illustrargli le motivazioni di quanto accaduto e concordare un piano di rateizzo, se richiesto dal cliente stesso".

Posto che la fatturazione costituisce per il cliente lo strumento per verificare la corretta esecuzione del contratto da parte del venditore, è importante analizzare le cause di un eventuale inadempimento della regolazione nella materia in parola. Per l'analisi dell'eventuale mancata diligenza professionale nel caso di fallimento del "passo di fatturazione", vanno considerate le cause e le entità del ritardo.

Assenza di preavviso in caso di fatturazione con importi anomali

Dalle memorie si evince che ESE ed EE pongono già in essere attività preventive di verifica sulle fatture da emettere, promuovendo anche campagne di contatto con i clienti (in occasione delle

¹ Che prevede tempistiche di emissione e pagamento delle stesse a prescindere dal mercato di riferimento; nei mercati tutelati, la periodicità di fatturazione è sottoposta a regolazione, mentre sul mercato libero essa è lasciata alla libera contrattazione tra le parti, rappresentando una delle principali variabili strategiche. Sempre nel mercato libero, sia per il settore elettrico che per il gas, la periodicità di fatturazione varia sulla base dell'offerta scelta dal cliente

quali il consumatore può chiedere la rateizzazione degli importi dovuti) scelti secondo un ordine di priorità basato sull'entità degli importi dovuti e in funzione della disponibilità dei riferimenti telefonici.

Tale attività risulta rafforzativa nelle tutele del cliente.

Mancata rateizzazione o non personalizzazione della stessa

Entrambe le società hanno esteso al mercato libero le stesse condizioni imposte per il (solo) mercato tutelato dalla regolazione settoriale in materia di rateizzazione del debito e hanno parimenti previsto la concessione di un numero di rate pari al numero di "passi di fatturazione" oggetto di blocco o di conguaglio. Le società dichiarano poi che il cliente può richiedere un piano di rateizzazione senza addebito di interessi di dilazione e mora. Le società inoltre hanno in programma di prevedere una dilazione automatica dei termini di pagamento. In particolare, in caso di ripresa della fatturazione con contestuale emissione di più fatture, EE prevedrà un'estensione dell'intervallo tra le scadenze di ciascuna fattura da 15/20 giorni attuali (a seconda del contratto in essere) a 30 giorni per un massimo di 180 gg fra data di emissione ed ultima scadenza (es. nel caso di più fatture emesse il giorno n, la prima avrà scadenza n+ 30, la seconda n+ 60 fino ad un max di n + 180). Quanto ad ESE, in caso di ripresa della fatturazione con contestuale emissione della fattura a recupero di un periodo di blocco di fatturazione, si passerà da una scadenza di 25 ad una di 30 giorni.

Le procedure di rateizzazione, scelte dalle società in questione, in particolare per il settore mercato libero (ossia equiparare le stesse garanzie offerte ai clienti in maggior tutela) sono maggiormente tutelanti nei confronti dei clienti finali.

La predetta prassi commerciale nel mercato libero, se pur rafforzativa delle tutele del cliente, non sembra essere supportata dalle condizioni generali di contratto. E' pertanto necessario verificare se la singola fattura riporti l'informazione che essa sia rateizzabile e le modalità della rateizzazione.

Inoltre se è prassi degli operatori concedere la rateizzazione anche ai clienti del mercato libero, è necessario fornire contezza di ciò al cliente anche all'atto della stipula contrattuale.

Utilizzo dell'autolettura

Risulta che entrambe le società - ESE ed EE - hanno messo in atto una campagna di sensibilizzazione all'autolettura.

EE dedica ai propri clienti canali diversificati a seconda delle esigenze di comunicazione degli stessi (numero verde dedicato; area riservata sito web; SMS; app) e provvede altresì a fornire un reminder direttamente in fattura attraverso specifico messaggio nel quale viene indicata anche la “finestra temporale” entro la quale può essere inviato il dato di misura.

Le Società in questione hanno implementato un sistema di messaggistica, che consente al cliente finale di avvalersi di diversi canali di contatto attraverso i quali è possibile inviare l'autolettura; peraltro tale sistema trasmette al cliente messaggi dettagliati riguardanti l'esito della verifica effettuata da parte delle Società sul dato autoletto. Nel mercato elettrico, ove la diffusione del contatore telegestito è ormai capillare, EE concentra le campagne su determinati target di clienti, per i quali non si dispone né di un dato reale né di un'autolettura da oltre 13 mesi. Diversamente, nel mercato del gas, per far fronte alla scarsa diffusione di contatori telegestiti (c.d. smart meter), EE effettua campagne generalizzate per tutti i clienti. Tra gli impegni presentati dalle società si configura il sistema di messaggistica idoneo a rendere il cliente finale consapevole della correttezza dell'autolettura comunicata e, in caso di “misura corretta” per il venditore, di essere altresì informato circa l'utilizzo della stessa ai fini della fatturazione, salvo successiva comunicazione di una lettura reale da parte del distributore.

Gli operatori affermano in aggiunta che l'autolettura non viene utilizzata qualora sia ricevuto un dato di misura reale del distributore, che riceve priorità di utilizzo, oppure nel caso in cui non sia validata l'autolettura da parte del distributore gas, o comunque in caso di incoerenza con l'ultima lettura reale o dato di autolettura, fattispecie quest'ultima, di cui viene fornita puntuale informativa al cliente.

Tali pratiche, ancorché non prescritte dalla regolazione, sono apprezzabili, poiché stimolano ulteriormente l'utilizzo della autolettura. E' inoltre apprezzabile lo sforzo di implementazione di un sistema di messaggistica che possa realmente rendere il cliente edotto in merito all'utilizzo della autolettura fornita.

Ai fini dell'analisi del comportamento del venditore, è importante, tuttavia, verificare, che il cliente sia sempre informato circa le modalità di trasmissione della autolettura che gli vengono messe a disposizione. Appare infine rilevante, in tale procedura, verificare che il dato di autolettura sia utilizzato per la contabilizzazione dei consumi.

Nelle memorie presentate viene altresì evidenziato che le società inviino specifici solleciti ai distributori che non effettuano le rilevazioni di dati di misura effettivi. Tale sollecito viene effettuato in caso di forniture non lette per più di un anno nel caso di ESE e sulla base di criteri individuati da EE in funzione di casi specifici. La regolazione non prevede tale sollecito ma impone obblighi di lettura in capo al distributore.

Tale pratica può prevenire problemi di carattere sistematico da parte di singoli distributori.

MANCATA CORRESPONSIONE O RITARDO NELLA RESTITUZIONE DI CONGUAGLI O DI ALTRI CREDITI MATURATI A FAVORE DEI CLIENTI

Dalle procedure illustrate risulta che ii crediti maturati sono erogati, in assenza di morosità pregressa, attraverso compensazione nella fattura successiva (o fatture, nel caso in cui l'importo a credito superi il valore facciale della prima fattura successiva).

Ove il cliente lo desidera, le Società mettono a disposizione dello stesso (con adeguata informativa, come meglio si dirà nel prosieguo), modalità alternative di accredito che consentono la liquidazione anticipata (rispetto alla fattura successiva) degli importi.

A tal fine, nel corso del 2015, EE ed ESE hanno, quindi, deciso di stipulare un accordo con Sisal per consentire la restituzione del credito spettante a chi abbia diritto ad un rimborso per un importo non superiore ai 500 euro per EE.

Pur essendo apprezzabile l'utilizzo di diverse modalità di restituzione del credito al cliente, mantenendo – tuttavia - come prioritaria la restituzione di esso nel ciclo di fatturazione appaiono due criticità da segnalare.

In primo luogo, il cliente deve essere sempre informato circa le modalità diverse per l'ottenimento del proprio credito, quindi occorre analizzare nei singoli casi se tale informazione sia stata fornita.

In secondo luogo, occorre valutare l'importo del credito oggetto di restituzione: a titolo di esempio, qualora gli importi dovuti dai clienti domestici sottoposti a fatturazione bimestrale siano di elevata entità, potrebbe verificarsi una rateizzazione di detti importi su numerose bollette. Tale circostanza potrebbe generare una scarsa consapevolezza nel cliente circa l'importo complessivo e le tempistiche di recupero del credito esigibile.

Occorre infine ricordare come, in caso di crediti per rettifiche di fatturazione, l'accredito della somma non dovuta deve comunque rispettare le tempistiche previste dalla regolazione.

C^{MOR}

Per quanto attiene la restituzione del corrispettivo C^{MOR} le società affermano di rispettare la regolazione in materia dato che il soggetto responsabile del corretto funzionamento del sistema è un attore istituzionale, l'Acquirente Unico (AU), che, entro due giorni dalla ricezione della

richiesta di annullamento del C^{MOR} [...]: a) verifica la correttezza, completezza e conformità delle informazioni presentate dall'Esercente la vendita Uscente”.

In ragione di tali previsioni, le società affermano che la regolazione preclude al Venditore Entrante di accogliere unicamente la segnalazione del cliente (attestante l'avvenuto pagamento dell'importo dovuto al Venditore Uscente), procedendo a contestuale rimborso in assenza del relativo flusso informativo di conferma pervenuto dall'AU.

Al fine di verificare la presenza di eventuali comportamenti scorretti nell'ambito della procedura del rimborso del C^{MOR}, come già anticipato nella Parte II, occorre in primo luogo distinguere tra le responsabilità del venditore entrante e quelle del venditore uscente. Nel caso in cui, infatti il cliente abbia estinto il proprio debito con il venditore uscente, quest'ultimo ha il compito di annullare la procedura del C^{MOR} ed inviare la comunicazione al Gestore del sistema (AU); in assenza di tale passaggio, non è ascrivibile la responsabilità di mancato accredito al gestore del sistema.

È doveroso, quindi, considerare puntualmente il singolo reclamo, al fine di accertare le responsabilità per mancata restituzione del C^{MOR} nel rispetto delle tempistiche prescritte dalla regolazione, analizzando se sia imputabile a:

- ✓ *venditore entrante che non ha proceduto alla restituzione o allo storno di tali importi con la prima fattura utile, pur avendo ricevuto la comunicazione dell'annullamento e dell'obbligo di restituire il C^{MOR} al cliente finale da parte del Gestore;*
- ✓ *venditore uscente, che pur avendo ottenuto il soddisfacimento del credito da parte del cliente finale non ne ha dato comunicazione al Gestore, il quale è il soggetto deputato ad avvisare l'entrante.*

Nel caso di mancata restituzione del C^{MOR} in qualità di venditore entrante è vero, come dichiarato dalle società, che il medesimo - pur in presenza di accertamento presentato dal cliente per la restituzione del credito- dovrebbe attendere la comunicazione dell'annullamento da parte del Gestore del sistema indennitario (Acquirente unico S.p.A.). In assenza, infatti, di tale comunicazione, il venditore entrante, non è in grado di sapere se:

- a) *la restituzione debba avvenire direttamente tramite il venditore uscente (nel caso questi abbia già incassato l'indennizzo da parte di Cassa) o,*
- b) *tramite il venditore entrante stesso (caso in cui Cassa ancora non ha versato l'indennizzo).*

E' opportuno ricordare, inoltre, è comunque facoltà dei venditori definire forme di tutela ulteriori per tali casi, quali ad esempio bloccare tutte le azioni a tutela del credito (costituzione in mora per gli importi relativi al C^{MOR} , sospensione fornitura).

Nel caso in cui dovesse mancare l'annullamento del C^{MOR} da parte del venditore uscente, si dovrebbe analizzare il comportamento di quest'ultimo alla luce di quanto sopra esposto.

Deposito cauzionale

Nel dettaglio il deposito cauzionale è restituito con riaccredito in fattura a seguito di passaggio alla domiciliazione bancaria come modalità di pagamento.. In caso di cessazione del rapporto contrattuale, invece, le tempistiche dipendono dalla diponibilità della lettura precedente allo swiching o chiusura del punto di fornitura..

Tale procedura è attinente alla regolazione.

RICHIESTA DI INTERESSI DI MORA PER FATTURE RECAPITATE IN RITARDO E/O NON RECAPITATE AL DOMICILIO DEL CONSUMATORE

Le società affermano che le fatture emesse possono, in alcune circostanze, non essere recapitate ai clienti finali a causa di un ritardo o malfunzionamento del sistema di recapito postale.

Per ovviare a tali disfunzioni, le medesime hanno stabilito un periodo (di circa 15 giorni), successivo alla data di scadenza della fattura, entro il quale non vengono calcolati ed addebitati eventuali interessi di mora, a condizione che il pagamento degli importi fatturati intervenga nel medesimo lasso temporale.

Se il cliente, inoltre, dovesse segnalare per iscritto o attraverso il Numero Verde l'inconveniente del tardivo o mancato recapito della fattura, EE ed ESE provvederebbero immediatamente a stornare o non addebitare gli interessi di mora

Questa pratica risulta coerente con quanto stabilito dall'Autorità proprio a fronte del problema delle fatture recapitate in ritardo qualora le stesse siano rateizzabili. Infatti, l'Autorità ha stabilito che la rateizzazione può essere chiesta nei dieci giorni successivi alla scadenza della bolletta.

Va indagato ai fini della valutazione di una eventuale condotta scorretta, se e in quanti casi i clienti finali che hanno segnalato un ritardo nel recapito della bolletta non abbiano ottenuto lo storno degli interessi di mora.

**PARTE III: VALUTAZIONI RELATIVE AL COMPORTAMENTO SINGOLO
OPERATORE.**

Acea Energia SpA - Procedimento PS/9534

Per quanto riguarda l'analisi della scrivente Autorità afferente alle pratiche commerciali di Acea Energia SpA (di seguito: AE), si fa presente che le valutazioni ivi espresse hanno ad oggetto le condotte (descritte nelle Memorie finali) che evidenziano gli aspetti ritenuti più significativi anche in ragione della regolazione settoriale della scrivente Autorità, nonché con riferimento agli interventi prescrittivi e sanzionatori già adottati da AEEGSI.

Premessa

Alcuni "malfunzionamenti dei processi di fatturazione", a cui vengono correlate le condotte contestate ad AE, relativamente al settore elettrico, sono in buona parte riconducibili a disservizi/inadempienze già oggetto di procedimenti prescrittivi e sanzionatori di questa Autorità, chiusi con l'approvazione di impegni da parte della società, che si ritiene opportuno riepilogare qui di seguito, ancorché il periodo di riferimento delle violazioni contestate sia diverso.

Con la deliberazione 8 novembre 2012 462/2012/S/eel è stato avviato un procedimento sanzionatorio in materia di fatturazione e di standard generali di qualità della vendita di energia elettrica.

Più in particolare, nel corso del 2012, a seguito di un incremento di reclami presentati dai clienti di AE soprattutto con riferimento alla fatturazione dei consumi (sotto il profilo del mancato rispetto della periodicità della emissione delle bollette, del mancato utilizzo di dati di misura effettivi ricevuti dal distributore e del mancato utilizzo o comunicazione al cliente di invalidità delle autoletture) ed ai tempi di risposta alle diverse richieste dei clienti.

La mancata emissione di fatture aveva interessato 64.743 clienti serviti in maggior tutela, mentre la fatturazione a stima pur in presenza di letture effettive, nel periodo gennaio - luglio 2012 era avvenuta per un numero di fatture compreso tra 13.863 riferito al mese di febbraio e 62.576 riferite al mese di maggio.

Sulla base dei dati di qualità della vendita comunicati all'Autorità ai sensi del TIQV era altresì emerso il mancato rispetto degli standard generali di qualità relativi alla risposta a richieste scritte di informazioni e a richieste scritte di rettifica di fatturazione nel secondo semestre 2011 e nel primo semestre 2012; ciò con riferimento ai clienti domestici e non domestici in maggior tutela ed ai clienti domestici e non domestici del mercato libero.

Con deliberazione 7 aprile 2014 174/2014/S/eel, sono stati definitivamente approvati gli impegni presentati, a chiusura del procedimento sanzionatorio, avviato con la citata delibera 462/2012/S/eel.

Più in particolare, gli impegni definitivi prevedevano:

IMPEGNO 1

Acea si è impegnata - in presenza di un dato di misura effettivo o stimato ricevuto dal distributore o di una autolettura ricevuta dal cliente - a non utilizzare più stime di coda, limitando quindi la fatturazione solo ai consumi risultanti alla data del dato di misura utilizzato, anche se anteriore alla data di emissione della fattura.

Detta misura si riferisce ai clienti non trattati orari in maggior tutela.

IMPEGNO 2

Acea si è impegnata al pagamento di un indennizzo a favore dei clienti in "blocco di fatturazione" alla data del 31 dicembre 2012, nella misura di:

- 20 euro per disservizio compreso tra 1 e 9 cicli di fatturazione
- 30 euro per disservizio compreso tra 10 e 15 cicli di fatturazione
- 40 euro per disservizio oltre 15 cicli di fatturazione

ESITI ATTUAZIONE IMPEGNI

IMPEGNO 1 - Eliminazione strutturale delle code di fatturazione

L'eliminazione delle code di fatturazione è stata avviata e resa strutturale con il ciclo di fatturazione del luglio agosto 2014 per tutte le utenze interessate pari a 1.033.072.

Acea ha altresì comunicato che;

- in caso di autolettura del cliente e di dato stimato ricevuto dal distributore, utilizza come "lettura attuale" il dato più recente;

- in caso di carenza di dati dal distributore o di disallineamenti di dati tecnici, provvede a stimare essa stessa il dato di misura alla data dell'ultimo giorno del mese precedente quello dell'emissione della bolletta, senza stime di coda rispetto alla data di emissione della fattura.

L'implementazione della suddetta misura strutturale è stata comunicata all'interno delle bollette. In base a quanto dichiarato da AE, la rinuncia alla fatturazione a titolo di acconto del periodo ha

2
FM

comportato costi di carattere finanziario pari al numero di giorni medi di coda di fatturazione a cui la società ha rinunciato: tale minore fatturato è risultato pari a 26 milioni di euro per il bimestre luglio agosto 2014.

IMPEGNO 2 - Indennizzo automatico

L'erogazione dell'indennizzo è avvenuta mediante emissione di apposta nota di credito (con allegata specifica comunicazione illustrativa del titolo della corresponsione) e si è esaurita con il ciclo di fatturazione luglio-agosto 2014 per tutti gli aventi diritto (tranne 12 casi residui erogati nel quadrimestre successivo).

Gli aventi diritto sono risultati circa 14.500 (sono stati escluse le utenze nel frattempo annullate o mai attivate per annullamento del processo di attivazione) e l'importo corrisposto è stato pari a 360.860.

Si precisa che il costo dell'impegno n. 1 e gli importi complessivi degli indennizzi erogati non sono stati resi pubblici.

Avvio o prosecuzione delle procedure di riscossione, messa in mora e sospensione in caso di reclami istanze pervenute dai consumatori (reclami ovvero richieste di informazioni/chiarimenti scritti e orali).

In merito all'addebito secondo cui AE non provvederebbe a bloccare cautelativamente la procedura di riscossione dell'importo fatturato senza attivarsi per fornire pronto, sostanziale e/o adeguato riscontro alle istanze dei consumatori e/o a sospendere il processo di riscossione e senza procedere alle rettifiche necessarie, l'operatore afferma di disporre sempre la sospensione delle azioni di distacco per morosità rispetto a reclami scritti aventi ad oggetto fatture di conguaglio e di importo anomalo, nonché casi di malfunzionamento del gruppo di misura, il che, come si desume da quanto esposto nella I Parte del presente parere è quanto richiesto dalla regolazione di settore.

Inoltre, AE dichiara che con "finalità pro-consumeristica", provvede automaticamente a sospendere i termini di pagamento delle fatture contestate e le conseguenti azioni di recupero anche a fronte di contestazioni diverse ed ulteriori, ivi inclusi reclami riguardanti l'applicazione del corrispettivo C^{MOR} e i reclami "misti".

Infine AE descrive le proprie procedure di sollecito e messa in mora che prevedono, per i clienti "buoni pagatori", prima della costituzione in mora, l'invio di un sollecito semplice e un contatto telefonico.

Tra le misure che AE si impegna volontariamente ad adottare per il superamento delle problematiche oggetto del procedimento, vi è l'adozione di un sistema di CRM avanzato che consente di visualizzare il maggior numero di informazioni possibile relative alla fornitura, utili a risolvere le problematiche illustrate dal cliente nella propria istanza/segnalazione.

La procedura di sospensione delle azioni dirette al recupero del credito, anche in presenza di reclami diversi ed ulteriori rispetto a quelli relativi alla fatturazione di importi anomali, è rafforzativa delle tutele per i clienti finali. Tale prassi, che AE, a quanto risulta, non esplicita nelle proprie condizioni di contratto, dovrebbe tuttavia essere portata a conoscenza dei clienti. Tali esigenze di tutela devono, in ogni caso, essere temperate con l'obiettivo di minimizzare comportamenti strumentali di alcuni clienti finali che potrebbero avere ricadute sui livelli di morosità a discapito dei clienti buoni pagatori.

Proprio in ragione delle dichiarazioni dell'operatore sopra richiamate circa i casi di sospensione delle procedure di morosità, è doveroso analizzare le motivazioni sottese alle istanze comunque presentate dai clienti. In tale ambito si potrebbe ipotizzare (ciò è avvalorato dalle stesse ammissioni di AE circa l'esistenza di casi, seppur ridotti, in cui le procedure di recupero vengono comunque avviate in pendenza di reclamo) un disallineamento tra i sistemi di gestione e riscossione credito e i sistemi di gestione delle istanze dei clienti (front-office) che determinano l'avvio delle azioni di recupero crediti anche in presenza di un reclamo. Rientra nella diligenza richiesta al venditore garantire il perfetto funzionamento dei sistemi e l'applicazione delle modalità operative di gestione del credito sopra descritte.

Situazione differente, invece, si potrebbe verificare quando le attività di recupero del credito esigibile siano esternalizzate ad agenzie di recupero crediti. Partendo dall'assunto dichiarato dalla società in merito alla sospensione delle azioni di recupero credito in presenza di un reclamo da parte del cliente, rientra nella diligenza del venditore revocare tempestivamente il mandato sul singolo cliente all'agenzia di recupero crediti, qualora il medesimo cliente rientri nelle suddette fattispecie, ossia abbia presentato un reclamo relativo alla fatturazione, al fine di garantire il blocco delle procedure di riscossione. Dovrebbe rientrare, inoltre, nell'interesse delle società di vendita, per la tutela dei propri clienti, analizzare l'effettivo comportamento delle agenzie nei confronti dei clienti e adottare le misure conseguenti.

Utilizzo dell'autolettura

AE dichiara di mettere a disposizione diversi canali di comunicazione dell'autolettura, con copertura h24. Il cliente è informato della possibilità di comunicare l'autolettura in bolletta. AE

afferma che l'utilizzo per la fatturazione non dipende soltanto dal venditore perché il dato di autolettura deve essere "validato dal distributore". Nel servizio di maggior tutela AE è in grado di conoscere in tempo reale l'esito della validazione, che viene immediatamente comunicato al cliente: in caso di OK l'autolettura è utilizzata per il successivo ciclo di fatturazione, in caso di KO il cliente ne è comunque informato ed ha la possibilità di entrare in contatto con un operatore per comprendere le ragioni dello scarto.

Nel mercato libero elettrico e gas AE, prima di trasmettere il dato al distributore, compie controlli formali, tra l'altro confrontando l'autolettura con eventuali precedenti letture rilevate dal distributore. Passati questi controlli l'autolettura è trasmessa al distributore per la validazione. Le letture validate sono sempre utilizzate nelle successive fatture, mentre in caso di "non validazione", l'esito negativo viene comunicato al cliente in bolletta.

Un ulteriore caso in cui l'autolettura non viene utilizzata per la fatturazione è la presenza di un dato di misura successivo rilevato dal distributore.

Deve essere anzitutto precisato che la procedura di c.d. "validazione" dell'autolettura da parte del distributore è, ad oggi, prevista dalla regolazione solamente per il settore gas.

L'analisi delle condotte contestate all'operatore dovrebbe pertanto tenere conto delle modalità con cui il cliente è stato informato dei possibili motivi di scarto dell'autolettura, che devono essere coerenti con la regolazione per i clienti dei servizi di tutela. Per quanto riguarda i clienti del mercato libero, sarebbe opportuna una verifica della corretta applicazione delle clausole contrattuali inerenti l'uso dell'autolettura stessa, ivi incluse le modalità di comunicazione dello scarto.

Ai fini dell'analisi del comportamento del venditore è importante, peraltro, verificare che il cliente sia sempre informato circa le modalità di trasmissione della autolettura che gli vengono messe a disposizione.

Appare infine rilevante, in tale procedura, verificare che il dato di autolettura sia poi effettivamente utilizzato per la contabilizzazione dei consumi.

Fatturazione di consumi stimati

AE afferma che l'emissione di fatture stimate rappresenta un tema assolutamente residuale nel mercato libero elettrico.

Per quanto riguarda le modalità di calcolo delle stime, l'operatore dichiara di attenersi a quanto previsto dalle deliberazioni AEEGSI 200/99 e 229/01, utilizzando i consumi storici in modo da ridurre lo scostamento tra consumi stimati ed effettivi.

Come espresso nella Parte I, la regolazione prevede l'utilizzo di consumi stimati per la fatturazione dei consumi energetici e le relative modalità di determinazione a seconda del mercato di fornitura del cliente (tutelato o libero).

Per valutare la condotta della società dovranno pertanto essere analizzati i singoli reclami legati a tale anomalia verificando, in primis, le modalità di comunicazione dell'utilizzo del dato di misura. In particolare, deve essere valutato se il reclamo afferisce a fattura stimata del servizio di tutela o del mercato libero. In quest'ultimo caso, infatti, le modalità di utilizzo del dato devono essere dettagliate nel contratto stipulato tra le parti.

In tale ambito, quindi, potrebbe essere imputabile alla società una carenza di trasparenza nei rapporti con il cliente qualora quest'ultimo non fosse stato debitamente informato in merito all'utilizzo di stime di consumo e delle relative modalità di contabilizzazione delle medesime ai fini della fatturazione.

Mancata rateizzazione o non personalizzazione della stessa

Sulla base dei documenti analizzati, la Società afferma aver applicato ai clienti dei servizi di tutela gas ed elettrico, la regolazione di settore in materia di:

- condizioni cui è subordinata la concessione obbligatoria di un piano di rateizzazione;
- modalità di rateizzazione (numero di rate e tasso di interesse);

Per quanto attiene al mercato libero (elettrico e gas) la società afferma altresì di concedere, al di fuori dei casi previsti dalla regolazione, tre tipologie di piani di rientro che prevedono una prima rata del 20, 40 o 50% dell'importo dovuto.

AE, inoltre, dichiara di aver sempre accolto richieste di rateizzazione pervenute successivamente alla scadenza della bolletta.

Le procedure di rateizzazione nel mercato libero con le stesse condizioni dei regimi di tutela rappresentano prassi rafforzative delle tutele del cliente.

Tali procedure non sembrano tuttavia essere state chiaramente indicate nelle condizioni generali di contratto. È pertanto necessario verificare se la possibilità di rateizzazione e le relative modalità siano state indicate nella singola fattura che ha dato origine alla contestazione.

Inoltre se è prassi degli operatori concedere la rateizzazione anche ai clienti del mercato libero, è necessario fornire contezza di ciò al cliente anche all'atto della stipula contrattuale.

MANCATA CORRESPONSIONE O RITARDO DELLA RESTITUZIONE DI CONGUAGLI O DI ALTRI CREDITI MATURATI A FAVORE DEI CLIENTI

AE illustra le proprie procedure di rimborso ai clienti differenziandole a seconda del mercato di appartenenza.

Per il servizio di maggior tutela viene utilizzato il meccanismo della compensazione con eventuali fatture già scadute e se emerge un credito residuo, l'importo viene detratto dalla fattura successiva. La detrazione è effettuata per una sola volta e, successivamente, il saldo a credito sarà rimborsabile. Se le note di credito derivano da rettifiche fuori dal normale ciclo (ad esempio su segnalazione del cliente) il sistema compensa tutte le fatture non pagate. Per l'importo residuo la nota di credito è immediatamente rimborsabile.

Per il mercato libero, tutte le note di credito, una volta emesse, sono compensate nella fattura successiva e per una sola volta. Su richiesta possono essere rimborsate al di fuori del ciclo di fatturazione.

Pur essendo apprezzabile l'utilizzo di diverse modalità di restituzione del credito al cliente, mantenendo tuttavia come modalità prioritaria la restituzione di esso nel ciclo di fatturazione, il cliente deve essere sempre informato circa le diverse modalità di restituzione del suo credito messe a disposizione dall'esercente: occorre, quindi, analizzare nei singoli casi se tale informazione sia stata effettivamente fornita.

Occorre infine ricordare come, in caso di crediti scaturenti da richieste scritte di rettifica di fatturazione, l'accredito della somma non dovuta deve comunque rispettare le tempistiche previste dalla regolazione illustrata nella I Parte del presente parere (TIQV).

**PARTE III: VALUTAZIONI RELATIVE AL COMPORTAMENTO SINGOLO
OPERATORE**

Edison Energia Spa - Procedimento PS/9541

Per quanto riguarda l'analisi della scrivente Autorità afferente alle pratiche commerciali di Edison Energia Spa (di seguito: Edison), si fa presente che le valutazioni ivi espresse hanno ad oggetto le condotte (descritte nelle Memorie finali) che evidenziano gli aspetti ritenuti più significativi anche in ragione della regolazione settoriale della scrivente Autorità.

Avvio o prosecuzione delle procedure di riscossione, messa in mora e sospensione in caso di reclami istanze pervenute dai consumatori (reclami ovvero richieste di informazioni/chiarimenti scritti e orali).

Nelle memorie, la società in questione afferma che negli ultimi anni si è verificato un insoluto esponenziale che ha raggiunto nel 2012-2013, nel segmento *retail*, circa il 70% del credito scaduto. Per tale ragione Edison ha esternalizzato l'attività di recupero crediti a società esterne che si sono impegnate a rispettare anche il Codice Etico del Gruppo Edison.

Per quanto riguarda le transazioni attinenti al recupero crediti in oggetto – che in taluni casi hanno portato anche ad uno stralcio dell'importo dovuto dal cliente - la società dichiara di non applicare mai gli interessi di mora sullo scaduto dei propri clienti di piccole dimensioni.

Andrebbe valutato a fronte di quali reclami siano state concesse transazioni in termini di storno parziale di fatture; sarebbe opportuno, inoltre, valutare ogni singolo stralcio dell'importo riconosciuto per capire se esso sia motivato dal mero disagio economico del cliente finale (o dallo stato di salute del cliente stesso), come precisato da Edison, oppure se lo storno non derivi da una lamentata violazione del contratto da parte del venditore. Dovrebbe rientrare, inoltre, nell'interesse della società di vendita, per la tutela dei propri clienti, analizzare l'effettivo comportamento delle agenzie di recupero crediti nei confronti dei clienti.

La procedura di mancata applicazione degli interessi di mora nei casi di credito scaduto è rafforzativa delle tutele per i clienti finali, anche se va indagato a quale tipologia di clienti è concessa.

Assenza di preavviso in caso di fatturazione con importi anomali

Nella documentazione analizzata, Edison dà conto delle recenti campagne pubblicitarie legate al c.d. "energy control" - uno strumento di lettura dei consumi abbinato ad un sistema informatico

che consente al cliente di monitorare in remoto i propri consumi ed ottimizzarli, e fa riferimento alla "prevention conguagli", attività che risulterebbe avviata nel secondo semestre del 2014. Nei casi in cui, a valle del ricevimento di letture reali da parte dei distributori locali e/o di un'autolettura da parte del cliente, la fattura in emissione addebiti un importo superiore di più del 30% alla media delle ultime bollette emesse, Edison dichiara di contattare il cliente per informarlo della situazione, per spiegargli i motivi che hanno determinato il conguaglio (fornendo, in taluni casi, evidenze delle comunicazioni ricevute dal distributore locale) e proporgli una rateizzazione congrua con l'importo della bolletta. Anche nei casi in cui il cliente non venisse rintracciato dopo vari tentativi telefonici, Edison dichiara di informarlo sempre utilizzando il canale mail e/o sms.

Tale attività risulta rafforzativa delle tutele del cliente, tuttavia va indagato se sono contattati tutti i clienti o solo ove presenti recapiti cellulari o mail.

Mancata rateizzazione o non personalizzazione della stessa

La società dichiara di accordare sempre la rateizzazione ai clienti finali che la richiedano in tutti i casi di conguaglio (prezzo, volume) o di ritardo nel processo di fatturazione.

La predetta prassi commerciale risulta rafforzativa delle tutele del cliente qualora estesa oltre l'ambito di applicazione della regolazione. Va approfondito, infatti, ogni singolo reclamo per comprendere la tipologia di mercato di fornitura (servizio di tutela nel mercato gas o mercato libero). Al fine di rendere il cliente consapevole della facoltà di rateizzazione, inoltre, sarebbe opportuno che l'indicazione della facoltà di richiedere la rateizzazione della fattura venisse riportata in fattura ed eventualmente nei contratti del libero mercato qualora la prassi della società sia concedere la rateizzazione sempre anche a tale tipologia di clienti.

Utilizzo dell'autolettura

Edison dichiara che, al fine di "ridurre la possibilità di emissione di un conguaglio, provvede ad invitare i propri clienti con contatori non teleletti a fornire regolarmente un'autolettura". Edison dichiara, inoltre, di aver introdotto una campagna massiva bimensile di richiesta autolettura con invio di sms a quei clienti che, per più di 5 cicli di fatturazione, abbiano ricevuto bollette in stima per mancanza di letture reali da parte dei distributori locali.

Infine Edison dichiara di aver implementato un sistema di raccolta e gestione delle autoletture, a mezzo di diversi canali (sms, mail, sito web, chat, telefonata, IVR); dichiara inoltre di procedere a verifiche con il distributore nel caso in cui l'autolettura sia scartata.

La prassi commerciale, è apprezzabile, poiché stimola ulteriormente l'utilizzo della autolettura. E' inoltre apprezzabile lo sforzo di implementazione di un sistema di messaggistica che possa realmente rendere il cliente edotto in merito all'utilizzo della autolettura fornita.

Ai fini dell'analisi del comportamento del venditore, è importante, tuttavia, verificare che il cliente sia sempre informato circa le modalità di trasmissione della autolettura che gli vengono messe a disposizione. Appare infine rilevante, in tale procedura, verificare che il dato di autolettura sia utilizzato per la contabilizzazione dei consumi.

MANCATA CORRESPONSIONE O RITARDO NELLA RESTITUZIONE DI CONGUAGLI O DI ALTRI CREDITI MATURATI A FAVORE DEI CLIENTI

In merito a tale punto non si evince una difensiva ed una procedura chiara da parte della società in questione.

Deve essere comunque segnalato che, con riferimento anche ai ritardi, rispetto a quanto previsto dalla regolazione in materia, nelle richieste di annullamento degli indennizzi Cmor a fronte del saldo, da parte del cliente, dell'intera posizione debitoria, Edison Energia è stata sottoposta a procedimento sanzionatorio (deliberazione 604/2015/S/EEL), con procedura semplificata. Il procedimento si è concluso in data 7 gennaio 2015 in quanto la società, a seguito della notifica della deliberazione di avvio, ha aderito alla procedura semplificata pagando la sanzione e rinunciando alle altre formalità del procedimento. Infatti, in base al comma 2 dell'articolo 5 del Regolamento Sanzioni, in caso di procedura semplificata "il pagamento in misura ridotta estingue il procedimento sanzionatorio" senza necessità di ulteriori provvedimenti di chiusura dello stesso.

**PARTE III: VALUTAZIONI RELATIVE AL COMPORTAMENTO SINGOLO
OPERATORE.**

ENI SpA - Procedimento PS/9542

Per quanto riguarda l'analisi della scrivente Autorità afferente alle pratiche commerciali di Eni SpA (di seguito: Eni), si fa presente che le valutazioni ivi espresse hanno ad oggetto le condotte (descritte nelle Memorie finali) che evidenziano gli aspetti ritenuti più significativi anche in ragione della regolazione settoriale, nonché con riferimento agli interventi prescrittivi e sanzionatori già adottati da AEEGSI.

Avvio o prosecuzione delle procedure di riscossione, messa in mora e sospensione in caso di reclami istanze pervenute dai consumatori (reclami ovvero richieste di informazioni/chiarimenti scritti e orali).

In merito all'addebito secondo cui Eni non provvederebbe a bloccare cautelativamente la procedura di riscossione dell'importo fatturato senza attivarsi per fornire pronto, sostanziale e/o adeguato riscontro alle istanze dei consumatori e/o a sospendere il processo di riscossione e senza procedere alle rettifiche necessarie, Eni segnala che *"indipendentemente dalle modalità con cui il cliente inoltra la segnalazione (per iscritto o al call center), ogni azione diretta al recupero del credito resta sospesa fino a quando alla segnalazione non viene data risposta"*.

Eni afferma altresì che, nei casi in cui, a seguito delle segnalazioni dei clienti, ha accertato condotte aggressive poste in essere dalle società di recupero crediti, ha provveduto alle opportune azioni di risoluzione contrattuale o alla sospensione temporanea degli affidi.

In merito alla mancata o tardiva risposta ai reclami dei clienti, la società afferma di essersi attenuta agli standard di qualità commerciale della vendita fissati da AEEGSI, che riguardano i reclami, le richieste di rettifica o di informazioni che pervengono per iscritto.

Infine, tra le misure assunte per superare le contestazioni, Eni dichiara di voler:

- predisporre una "Guida al cliente" da rendere pubblica, in cui tale prassi, ossia il blocco di tutte le azioni di sollecito a fronte di qualsiasi reclamo, anche informale, verrà esplicitata;
- nei casi in cui riscontri un errore di fatturazione, inviare al cliente una comunicazione ad hoc per invitarlo a sospendere il pagamento della bolletta;
- riorganizzare il modello di catalogazione dei reclami legandolo, ove necessario, allo specifico cliente anziché alle fatture.

La procedura di sospensione delle azioni dirette al recupero del credito, in presenza di qualsiasi reclamo, sia scritto sia orale, è rafforzativa delle tutele per i clienti finali. Tali esigenze di tutela devono, tuttavia, essere temperate con l'obiettivo di minimizzare comportamenti strumentali di alcuni clienti finali che potrebbero avere ricadute sui livelli di morosità a discapito dei clienti buoni pagatori.

Proprio in ragione delle dichiarazioni dell'operatore sopra richiamate, è doveroso, quindi, analizzare le motivazioni sottese alle istanze comunque presentate dai clienti. In tale ambito si potrebbe ipotizzare (ciò è avvalorato dalle stesse ammissioni di Eni circa casi in cui il sollecito o la diffida sarebbero stati inviati "erroneamente") un disallineamento tra i sistemi di gestione e riscossione credito e i sistemi di gestione delle istanze dei clienti (front-office) che determinano l'avvio delle azioni di recupero crediti anche in presenza di un reclamo. Rientra nella diligenza richiesta al venditore garantire il perfetto funzionamento dei sistemi e l'applicazione delle modalità operative di gestione del credito sopra descritte.

Situazione differente, invece, si potrebbe verificare quando le attività di recupero del credito esigibile siano esternalizzate ad agenzie di recupero crediti. Partendo dall'assunto dichiarato dalla società in merito alla sospensione delle azioni di recupero credito in presenza di un reclamo da parte del cliente, rientra nella diligenza del venditore revocare tempestivamente il mandato sul singolo cliente all'agenzia di recupero crediti, qualora il medesimo cliente rientri nelle suddette fattispecie, ossia abbia presentato una qualsiasi istanza, al fine di garantire il blocco delle procedure di riscossione. Dovrebbe rientrare, inoltre, nell'interesse delle società di vendita, per la tutela dei propri clienti, analizzare l'effettivo comportamento delle agenzie nei confronti dei clienti, al fine di adottare le misure conseguenti.

Utilizzo dell'autolettura

Eni afferma che l'autolettura del gas comunicata dal cliente viene scartata immediatamente e definitivamente da Eni solo quando è "palesamente errata". Nel caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato, rispetto ai consumi storici del cliente, l'autolettura viene invece sottoposta a controlli ed utilizzata nella fattura immediatamente successiva alla conclusione dei medesimi controlli.

La società opera analogamente nel settore elettrico, laddove tuttavia, la presenza di contatori elettronici telegestiti riduce notevolmente il ricorso, da parte dei clienti, all'autolettura. Si ricorda, peraltro, che nel settore elettrico la possibilità, per i clienti del mercato libero, di utilizzare l'autolettura è disciplinata nel contratto di fornitura.

L'analisi delle condotte contestate all'operatore deve svolgersi, pertanto, con riferimento alle modalità con cui il cliente è stato informato dei possibili motivi di scarto dell'autolettura, in conformità alla regolazione applicabile illustrata nella I Parte e, per quanto riguarda i clienti del mercato libero, alla corretta applicazione delle clausole contrattuali sottoscritte dal cliente relativamente all'autolettura stessa.

Circa le modalità adottate da Eni per promuovere l'utilizzo dell'autolettura, si ricordano:

- le misure già adottate nell'ambito del procedimento sanzionatorio AEEGSI e descritte più avanti nel paragrafo relativo alla periodicità di fatturazione;
- le misure proposte da Eni nel corso del procedimento AGCM, consistenti in: messaggi in fattura, campagne pubblicitarie, comunicazioni personalizzate, oltre alla predisposizione di servizi di riscontro immediato al cliente che gli consentiranno di avere immediata conferma del recepimento dell'autolettura.

Tali pratiche, ancorché non prescritte dalla regolazione, sono apprezzabili, poiché stimolano ulteriormente l'utilizzo della autolettura.

Ai fini dell'analisi del comportamento del venditore è importante, tuttavia, verificare che il cliente sia sempre informato circa le modalità di trasmissione della autolettura che gli vengono messe a disposizione.

È inoltre apprezzabile lo sforzo di implementazione di un sistema di riscontro immediato che possa realmente rendere il cliente edotto in merito all'utilizzo della autolettura fornita.

Appare infine rilevante, in tale procedura, verificare che il dato di autolettura sia poi effettivamente utilizzato per la contabilizzazione dei consumi.

Mancato o non corretto recepimento delle letture effettive comunicate dal distributore

Con riguardo alle contestazioni relative alla fatturazione di importi di notevole entità accumulati nei confronti dei clienti a causa di conguagli pluriennali, collegati all'acquisizione "con grave ritardo delle letture dei consumi effettivi rilevati dai contatori", si osserva che la società attribuisce tali disservizi in larga misura ad un'attività "che rientra nella sfera esclusiva del distributore ed è sottratta al controllo di Eni".

Nelle memorie presentate viene altresì evidenziato come Eni abbia periodicamente sollecitato i distributori a provvedere alla comunicazione dei dati di misura effettivi relativi ai "clienti non letti" ed inviato ai distributori più rappresentativi numerose comunicazioni formali, al fine di sollecitarne le azioni correttive.

Con riguardo a tali affermazioni deve essere richiamato quanto esposto nella Parte Generale sulla regolazione vigente in tema di raccolta e messa a disposizione dei dati di misura, modalità di fatturazione ed utilizzo delle stime. La regolazione non prevede tale sollecito ma impone obblighi di raccolta e messa a disposizione dei dati di misura in capo al distributore. Tale pratica può prevenire problemi di carattere sistematico da parte di singoli distributori.

Si rileva poi che la società imputa alcuni dei ritardi nell'acquisizione dei consumi effettivi del cliente e nella conseguente mancata/ritardata fatturazione a un disallineamento tra i sistemi di Eni che ha impedito il tempestivo recepimento delle letture comunicate dal distributore nel primo ciclo di fatturazione utile.

Fatturazione di importi erronei, anomali e/o non correttamente stimati.

Si evince dalle memorie che la società si avvale di algoritmi di stima. Come ricordato nelle Parti precedenti, la regolazione della fatturazione di entrambi i settori permette l'utilizzo di dati di stima in caso di mancanza di dati reali da parte del distributore o di autoletture.

Il cliente di Eni è informato in relazione alla stima attraverso un messaggio nella prima pagina della fattura, in cui è riportata altresì la stima di consumo prevista per le fatturazioni successive. Le modalità di stima, in base a quanto riportato dall'operatore, sono comunicate anche tramite le Condizioni Generali di contratto disponibili tramite il sito internet.

Come espresso nella Parte II, la regolazione prevede l'utilizzo di consumi stimati per la fatturazione e le relative modalità di determinazione a seconda del mercato di fornitura del cliente (tutelato o libero).

Le valutazioni sulla condotta della società in questione dovrebbero quindi tenere conto, innanzitutto, delle modalità con cui il cliente è informato circa l'utilizzo del dato di misura. In particolare, deve essere valutato se il reclamo afferisce a fattura stimata del servizio di tutela o del mercato libero. In quest'ultimo caso, infatti, le modalità di utilizzo del dato devono essere dettagliate nel contratto stipulato tra le parti.

In tale ambito, quindi, potrebbe essere imputabile alla società una carenza di trasparenza nei rapporti con il cliente qualora quest'ultimo non fosse stato debitamente informato in merito all'utilizzo di stime e alle relative modalità di contabilizzazione delle medesime ai fini della fatturazione.

Periodicità di fatturazione e pagamenti nei casi di fatture anormalmente elevate

Alcuni “malfunzionamenti dei processi di fatturazione”, a cui vengono correlate le condotte contestate ad Eni sono in buona parte riconducibili a disservizi/inadempienze già oggetto di procedimenti prescrittivi e sanzionatori di questa Autorità, chiusi con l’approvazione di impegni da parte della società, che si ritiene opportuno riepilogare qui di seguito.

Si precisa che gli importi complessivi degli indennizzi erogati e i dati relativi alle procedure di conciliazione non sono stati resi pubblici.

Con la **deliberazione 31 ottobre 2013, 477/2013/S/com** è stato avviato un procedimento sanzionatorio e prescrittivo nei confronti di Eni per violazioni in materia di fatturazione.

Più in particolare, la prima violazione contestata riguardava il mancato rispetto della periodicità di fatturazione per il settore elettrico e gas naturale, per i contratti attivi nel regime tutelato (gas) e per quelli attivi nel mercato libero (gas ed energia elettrica), a seguito di segnalazioni allo Sportello per il consumatore di energia nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2012 e il 30 settembre 2013.

La seconda violazione contestata riguardava la mancata emissione della bolletta di conguaglio definitivo a seguito di passaggio ad altro fornitore.

Il numero di casi riguardanti clienti passati ad altro fornitore per i quali – pur in possesso della lettura finale di cessazione – Eni non aveva ancora emesso la fattura di chiusura del rapporto contrattuale era risultato pari a n. 82.959 (complessivamente per il settore elettrico, del gas naturale e *dual fuel*) tra il 1° aprile 2011 e il 1° gennaio 2013.

Con deliberazione 16 ottobre 2014, 492/2014/S/gas sono stati definitivamente approvati gli impegni presentati, a chiusura del procedimento sanzionatorio avviato con la citata delibera 477/2013/S/com.

Più in particolare, i 4 impegni definitivi prevedevano:

IMPEGNO 1

Erogazione di un indennizzo di 25 euro ai clienti:

- tutelati gas per ritardi di fatturazione originatisi nel periodo 1 gennaio 2012 - 30 settembre 2013 e con disservizio ancora presente al 31 dicembre 2013;
- tutelati gas e liberi elettrico/gas senza fattura chiusura per *switching* nel periodo nel periodo 1 aprile 2011 – 1 gennaio 2013 e con disservizio ancora presente al 31 dicembre 2013.

Erogazione di un indennizzo di 10 euro ai clienti:

- tutelati gas per ritardi di fatturazione verificatisi nel periodo 1 novembre 2013 - 31 dicembre 2014 e con disservizio ancora presente alla data del 31 dicembre 2014.

Erogazione prevista nella prima fattura utile successiva alla approvazione degli impegni o tramite assegno, con specifica informativa, al più tardi entro il 30 aprile 2015.

Ripresa della fatturazione entro il 30 aprile 2015 salvo ritardi dipendenti dai comportamenti dei distributori.

IMPEGNO 2

Per i clienti domestici tutelati gas e libero elettrico/gas per mancato rispetto della periodicità di fatturazione anche a seguito di ritardo nell'emissione della fattura di *switching*:

- scadenza della bolletta post-blocco a 50, anziché 20 giorni dalla data di emissione;
- rateizzazione senza interessi su richiesta del cliente finale, numero di rate mensili pari al numero di bollette non emesse, con informativa specifica di tali opzione di rateizzazione in bolletta.

Impegno valido fino al 31 dicembre 2015.

IMPEGNO 3

Iniziative di incentivo all'autolettura (in particolare rivolte ai clienti gas) tramite:

- 1) comunicazioni generalizzate alla clientela;
- 2) messaggi personalizzati mirati ai clienti per i quali non risultano letture effettive o autoletture da almeno 12 mesi, che non dovrebbero impattare direttamente o immediatamente sullo Sportello, ma che tuttavia potranno essere verificati, tramite apposite richieste di informazioni, in presenza di reclami specifici sul tema della fatturazione di consumi gas sempre stimati.

Impegno valido fino al 31 dicembre 2015.

IMPEGNO 4

Adesione al Servizio Conciliazione Clienti Energia dell'Autorità (non solo per le materie oggetto degli impegni) per due anni.

In base alla rendicontazione inviata da Eni, in merito alla attuazione degli impegni (prot. AEEGSI 19691 del 30 giugno 2015 e 6237, 6238, 6239, 6240 del 01 marzo 2016) risulta quanto segue.

IMPEGNO 1 - indennizzi automatici

L'indennizzo di 25 euro è stato corrisposto a 120.573 clienti.

L'indennizzo di 10 euro è stato corrisposto a 54.276 clienti.

Gli indennizzi complessivamente erogati sono stati quindi 174.849, per un valore complessivo di 3.557.085 euro.

IMPEGNO 2 – scadenza di pagamento e rateizzazione

Da novembre 2014 fino a dicembre 2015 (il primo messaggio è stato inserito nella bolletta di gennaio 2015) è stata riconosciuta la dilazione automatica dei termini di pagamento e la rateizzazione senza interessi (nei termini previsti dall'impegno) per coloro che l'hanno richiesta (33.023 clienti domestici).

La rateizzazione è stata attivata tramite call center, sito web e dalla App "Eni gas e luce".

IMPEGNO 3 - autolettura

Nelle lettere di benvenuto ed in quelle di comunicazione inizio fornitura il cliente è stato sensibilizzato a comunicare l'autolettura.

Anche nella prima pagina delle bollette vi è uno specifico spazio dedicato all'autolettura: nelle bollette emesse tra settembre e dicembre 2015 vi era anche un ulteriore messaggio finalizzato a promuovere la pratica dell'autolettura.

Sono state poi effettuate comunicazioni mirate ai clienti per i quali da oltre 12 mesi non risultavano letture effettive o autoletture:

- tramite sms per i clienti per cui vi era un numero di cellulare e per i quali da oltre 12 mesi non risultavano letture effettive o autoletture: 393.491, messaggi inviati tra gennaio e febbraio 2015 e 408.783, messaggi inviati tra settembre e ottobre 2015;
- per i clienti non interessati dalla precedente iniziativa sono state inviate 907.834 comunicazioni tra marzo e ottobre 2015, tramite *cover letter* allegata alla fattura.

Il servizio di raccolta dell'autolettura tramite post.it è stato attivato (contratti decorrenti dall'1 marzo 2014) nelle città di Torino, Roma e Napoli (città con tassi di mancata lettura più alti rispetto alla media nazionale), dove non era attivato analogo servizio (letturista) da parte del distributore¹.

A seguito della delibera 117/2015/R/gas - che ha introdotto l'obbligo per il distributore di prendere in carico la misura raccolta dal cliente finale e lasciata in foglio di carta appesa alla porta di abitazione o simile - Eni ha ritenuto che il suddetto obbligo facesse venir meno l'impegno preso sulla raccolta post.it, che comunque è cessato solo quando è risultato effettivamente attuato il servizio da parte del distributore.

Si solleva l'attenzione di codesta Autorità sul fatto che, sebbene le segnalazioni che hanno dato origine al procedimento PS/9542 riguardino un diverso arco temporale (marzo 2014-giugno 2015) rispetto a quello coperto dal citato procedimento sanzionatorio AEEGSI, l'emissione di fatture di importo elevato, seguite a blocchi di fatturazione, potrebbe aver subito un picco nel periodo in questione proprio in seguito alla cessazione delle condotte contestate ad Eni da AEEGSI; è probabile, infatti, che ai fini del ripristino della fatturazione con le tempistiche ordinariamente prescritte dalla regolazione o dal contratto, siano state emesse più bollette a distanza ravvicinata. Inoltre, come sopra illustrato, gli impegni approvati dall'AEEGSI hanno in gran parte prodotto i loro effetti fino al 31 dicembre 2015; si rappresenta pertanto l'opportunità di tenere conto di tali circostanze nell'ambito delle valutazioni sulle condotte contestate. In particolare, a titolo di esempio, si rileva che:

¹ I risultati dell'iniziativa, in base a quanto dichiarato da Eni, sono stati:

- Torino: letture raccolte 17.094 validate 16.124
- Napoli: letture raccolte 4.135 validate 3.507
- Roma: letture raccolte 72.831 validate 66.863.

- la concessione a tutti i clienti domestici che abbiano subito ritardi di fatturazione di piani di rateizzazione senza interessi con un numero di rate mensili pari al numero di fatture non emesse, l'allungamento delle scadenze di pagamento delle bollette e l'erogazione di indennizzi comporta che le istanze dei medesimi clienti domestici relative a fatture di importo elevato successive a blocchi di fatturazione siano state gestite in maniera tale da ridurre il disagio provocato dall'inadempienza;
- gli impegni assunti da Eni relativamente alla promozione dello strumento dell'autolettura, comporta che la società si sia attivata per evitare l'emissione di fatture basate su consumi stimati e i conseguenti potenziali conguagli di importo elevato;
- l'adesione dell'operatore al Servizio conciliazione clienti energia rappresenta anch'essa una modalità efficace di gestione delle istanze dei clienti finali che non siano soddisfatti della risposta ricevuta al proprio reclamo. A tale proposito si segnala che dal momento dell'adesione al 29 febbraio u.s., il Servizio ha ricevuto n. 730 istanze di conciliazione verso Eni, in 495 casi è stato raggiunto un accordo, solo in 77 casi l'esito è stato negativo (accordo non raggiunto), i restanti 158 casi erano in corso di negoziazione o in attesa di adesione al 29 febbraio.

Assenza di preavviso in caso di fatturazione con importi anomali

Dalla Memoria finale si evince che ENI per il futuro intende inviare, in caso di ritardi di fatturazione, comunicazioni preventive rispetto all'invio della bolletta per evitare lo "shock billing".

Tale attività risulta rafforzativa delle tutele del cliente.

Mancata rateizzazione o non personalizzazione della stessa

Sulla base dei documenti analizzati, la Società risulta aver applicato, per quanto riguarda i clienti del servizio di tutela gas la regolazione di settore in materia di:

- condizioni cui è subordinata la concessione obbligatoria di un piano di rateizzazione;
- modalità di rateizzazione (numero di rate e tasso di interesse).

Per quanto attiene al mercato libero (elettrico e gas) si richiama quanto già illustrato in premessa circa gli impegni assunti da Eni, nei casi di ripresa della fatturazione a seguito di un blocco. Deve tuttavia essere precisato che tali impegni riguardano solo i clienti domestici. Sono state peraltro rilevate, nell'ambito della valutazione di alcuni reclami da parte dello Sportello per il consumatore di energia, casistiche relative a clienti non domestici (non è tuttavia possibile stabilire se siano

qualificabili come micro-imprese) in cui il piano di dilazione accordato risulta più contenuto e alle cui rate vengono applicati interessi.

La società afferma altresì di concedere, al di fuori dei casi previsti dalla regolazione o dagli impegni, piani di rientro al verificarsi di determinate condizioni che considerano la tipologia di cliente, lo stato di avanzamento delle azioni di recupero del credito, gli importi oggetto della richiesta. Tale possibilità verrà resa nota nella "Guida al cliente" che Eni intende mettere a disposizione del cliente nell'ambito delle misure che si impegna volontariamente ad adottare.

La procedura di rateizzazione nel mercato libero con le stesse condizioni dei regimi di tutela, se pur rappresentano prassi rafforzative delle tutele del cliente.

Tali procedure non sembrano tuttavia essere state indicate chiaramente nelle condizioni generali di contratto, mentre è intenzione dell'operatore farlo nell'ambito delle misure di prossima attuazione. Per il passato, è pertanto necessario verificare se la possibilità di rateizzazione e le relative modalità siano state indicate nella singola fattura che ha dato origine alla contestazione (fermo restando quanto illustrato circa le casistiche rientranti negli impegni a seguito del procedimento AEEGSI).

Inoltre se è prassi degli operatori concedere la rateizzazione anche ai clienti del mercato libero, è necessario fornire contezza di ciò al cliente anche all'atto della stipula contrattuale.

Richiesta di pagamento di importi prescritti

La società dichiara di fare applicazione della disciplina civilistica in materia, facendo decorrere il termine di prescrizione dal giorno in cui il diritto può essere fatto valere e applicandola quando viene eccepita dalla parte che vi abbia interesse.

Con riguardo al momento in cui il diritto può essere fatto valere, Eni ritiene che ciò si verifichi soltanto nel momento in cui il distributore comunica le letture reali riferibili al cliente.

Fermo restando che l'interpretazione e l'applicazione della disciplina del Codice civile in materia di prescrizione non rientra nella competenza istituzionale di AEEGSI, si ritiene opportuno porre l'attenzione sul fatto che nella valutazione di quanto affermato da Eni, occorre verificare se, a fronte di un'eccezione di prescrizione da parte del cliente, l'operatore sia nelle condizioni di eccepire, a sua volta, la prescrizione nei confronti del distributore.

Doppia fatturazione in caso di switch out

Nelle proprie argomentazioni difensive, Eni afferma che parte delle casistiche riscontrate è riconducibile a casi di ritardo nell'emissione della fattura di *switching out* e dichiara che, per il

futuro, adotterà misure di sollecito ai distributori della lettura di *switching* e/o comunicazioni preventive ai clienti per evitare lo “*shock billing*”.

In relazione a quanto segnalato si richiama quanto già detto sopra nel paragrafo relativo ai ritardi di fatturazione, con particolare riguardo ai provvedimenti già adottati da AEEGSI.

Per i casi veri e propri di doppia fatturazione (ossia, fatturazioni relative a periodi in cui Eni non era utente del dispacciamento o del trasporto per il punto di fornitura), questa Autorità ha previsto uno standard specifico di qualità commerciale, fissato in 20 giorni solari dalla richiesta, a cui i venditori devono attenersi nel caso in cui il cliente richieda la c.d. “rettifica di doppia fatturazione”. Pertanto, posto che non sembra sia stata ravvisata una prassi sistematica di emissione di fatture per punti di fornitura non nella titolarità del venditore in esame, andrebbe esaminato se, nei singoli casi, il venditore si sia attenuto a detto standard ed abbia erogato l’indennizzo previsto in caso di ritardo.

MANCATA CORRESPONSIONE O RITARDO DELLA RESTITUZIONE DI CONGUAGLI O DI ALTRI CREDITI MATURATI A FAVORE DEI CLIENTI

Dalle procedure illustrate, risulta che Eni applichi procedure di rimborso differenziate in funzione dello stato della fornitura, attiva o cessata.

Inoltre Eni dichiara di applicare le disposizioni del codice civile sulla compensazione legale, ossia compensa l'importo a credito del cliente con eventuali fatture precedenti non pagate o, salvo diversa specifica richiesta del cliente, con fatture emesse successivamente a suo carico.

Per le forniture cessate, l'eventuale importo a credito è rimborsato con assegno all'indirizzo del cliente, salva la possibilità di richiedere l'utilizzo di altre modalità.

Pur essendo apprezzabile l'utilizzo di diverse modalità di restituzione del credito al cliente, mantenendo tuttavia come prioritaria la restituzione di esso nel ciclo di fatturazione, appaiono due criticità da segnalare. In primo luogo, il cliente deve essere sempre informato circa le diverse modalità di restituzione del suo credito messe a disposizione dall'esercente: occorre, quindi, analizzare nei singoli casi se tale informazione sia stata fornita. In secondo luogo, occorre valutare l'importo del credito oggetto di restituzione: a titolo di esempio, qualora gli importi dovuti dai clienti domestici sottoposti a fatturazione bimestrale siano di elevata entità, potrebbe verificarsi una rateizzazione di detti importi su numerose bollette. Tale circostanza potrebbe generare una scarsa consapevolezza nel cliente circa l'importo complessivo e le tempistiche di effettivo recupero del credito esigibile.

Occorre infine ricordare che, in caso di crediti scaturenti da richieste scritte di rettifica di fatturazione, l'accredito della somma non dovuta deve comunque rispettare le tempistiche previste dalla regolazione illustrata nella I Parte del presente parere (TIQV).