

**DELIBERAZIONE 4 NOVEMBRE 2016
624/2016/S/EEL**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONE DEGLI OBBLIGHI DI
COMUNICAZIONE AI CLIENTI FINALI IN CASO DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DI
TRASPORTO DELL'ENERGIA ELETTRICA PER INADEMPIMENTO DEL VENDITORE.
EVENTUALE CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 4 novembre 2016

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73, approvato con deliberazione dell'Autorità 27 giugno 2007, 156/07, come successivamente modificato e integrato (di seguito: TIV);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 25 gennaio 2008, ARG/elt 4/08, recante "Regolazione del servizio di dispacciamento e del servizio di trasporto (trasmissione, distribuzione e misura) dell'energia elettrica nei casi di morosità dei clienti finali o di inadempimento da parte del venditore", e s.m.i. (di seguito: deliberazione ARG/elt 4/08);
- la deliberazione dell'Autorità 4 dicembre 2014, 602/2014/R/eel (di seguito: deliberazione 602/2014/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 26 marzo 2015, 136/2015/R/eel (di seguito: deliberazione 136/2015/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 26 marzo 2015, 137/2015/E/eel di "avvio di un'istruttoria conoscitiva su segnalate anomalie nella gestione degli adempimenti

connessi alla risoluzione del contratto di trasporto dell'energia elettrica da parte di Enel Distribuzione" (di seguito: deliberazione 137/2015/E/eel);

- la deliberazione dell'Autorità 16 giugno 2016, 311/2016/E/eel di chiusura della predetta istruttoria conoscitiva (di seguito: deliberazione 311/2016/E/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 21 marzo 2007, 66/07 (di seguito: deliberazione 66/07);
- la deliberazione dell'Autorità 17 marzo 2009, VIS 22/09 (di seguito: deliberazione VIS 22/09);
- la deliberazione dell'Autorità 9 dicembre 2009, VIS 140/09 (di seguito: deliberazione VIS 140/09);
- la deliberazione dell'Autorità 7 febbraio 2011, VIS 17/11 (di seguito: deliberazione VIS 17/11);
- la deliberazione dell'Autorità 7 aprile 2011, VIS 46/11 (di seguito: deliberazione VIS 46/11);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com, recante "Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni" (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 23 aprile 2015, 177/2015/A (di seguito: deliberazione 177/2015/A).

CONSIDERATO CHE:

- nel titolo III della deliberazione ARG/elt 4/08 l'Autorità ha, tra l'altro, regolato il servizio di trasporto dell'energia elettrica, nei casi di inadempimento da parte del venditore (utente del dispacciamento e controparte del contratto di trasporto di energia elettrica), prevedendo, a carico dell'impresa distributrice, che intenda risolvere tale contratto, degli adempimenti informativi a tutela dei clienti finali, titolari di punti di prelievo (POD) associati al venditore inadempiente;
- l'art. 13 della predetta deliberazione prevede, infatti, che in tal caso l'impresa distributrice debba:
 - i. diffidare per iscritto il venditore ad adempiere entro un termine decorso inutilmente il quale il contratto di trasporto si intende risolto (art. 13, comma 1);
 - ii. qualora il venditore non adempia alla predetta diffida, "*inviare tempestivamente, e comunque entro e non oltre 2 giorni lavorativi dal mancato adempimento, ai clienti finali titolari di punti di prelievo associati al venditore inadempiente*" una comunicazione recante le informazioni dettagliate di cui al precedente art. 12, comma 6 (art. 13, comma 2, lett. b);
- in particolare, tra le suddette informazioni ai clienti finali, ai sensi della lettera d), del citato art. 12, comma 6, l'impresa distributrice deve indicare la data "*entro la quale l'eventuale nuovo venditore del mercato libero scelto dal cliente finale deve comunicare all'impresa distributrice la richiesta di switching relativa ai punti di*

prelievo del cliente, e la data a partire dalla quale, in ipotesi di tale scelta da parte del cliente, egli potrà essere fornito dal venditore prescelto, eventualmente evitando, se compatibile con le tempistiche del processo in corso, l'attivazione del servizio di ultima istanza";

- l'impresa distributrice deve indicare la data entro la quale deve pervenire la richiesta di *switching* *"in modo da evitare, per quanto possibile, l'attivazione del servizio di ultima istanza"* (art. 12, comma 7); ciò al fine di ridurre il disagio dei clienti finali interessati, loro malgrado, dalla risoluzione del contratto di trasporto e di evitare il loro necessario passaggio ai servizi di ultima istanza e in particolare al più oneroso servizio di salvaguardia;
- ai sensi dell'art. 14, comma 3, della deliberazione ARG/elt 4/08, a seguito della risoluzione dei contratti (di dispacciamento e) di trasporto per inadempimento del venditore, l'impresa distributrice – qualora non riceva in tempo utile le richieste di *switching* – provvede a trasferire i punti di prelievo associati al venditore inadempiente:
 - a) nel contratto di dispacciamento dell'Acquirente unico, per i clienti finali aventi diritto alla maggior tutela;
 - b) nel contratto di dispacciamento dell'esercente la salvaguardia, per i clienti aventi diritto alla salvaguardia;
- nell'adempimento dei sopra richiamati obblighi informativi, a beneficio dei clienti finali titolari di punti di prelievo associati al venditore inadempiente, la diligenza richiesta all'impresa distributrice, trattandosi di operatore professionale, è quella c.d. specifica di cui all'art. 1176, comma 2, del codice civile, come anche precisato nella deliberazione 137/2015/E/eel, la quale ricordava che nell'adempimento dei predetti obblighi informativi *"l'impresa distributrice è tenuta a rispettare una particolare diligenza, anche in ragione del fatto che la risoluzione del contratto di trasporto costituisce l'esito di una interazione con l'utente inadempiente che si svolge in un arco di tempo tale da consentire all'impresa distributrice un tempo più che adeguato per organizzarsi e gestire al meglio le comunicazioni ai clienti finali interessati dalla risoluzione"*.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- in data 23 febbraio 2015 Enel Distribuzione S.p.a., ora e-distribuzione S.p.a. (di seguito: e-distribuzione o società), ha risolto, con effetto dal 1 aprile 2015, il contratto di trasporto con un proprio utente (Esperia S.p.a.), per inadempimento di quest'ultimo;
- nelle successive comunicazioni ai clienti finali, titolari di punti di prelievo associati ad Esperia (controparte del distributore nel contratto di trasporto di energia elettrica), e-distribuzione ha indicato la data del 10 marzo 2015, quale termine ultimo per la presentazione (da parte del venditore eventualmente prescelto nel mercato libero) della richiesta di *switching* funzionale ad evitare l'attivazione dei servizi di ultima istanza;

- alcuni clienti finali interessati da tale risoluzione, gestori di servizi idrici, hanno lamentato anomalie e inadempienze nella gestione, da parte di e-distribuzione, degli adempimenti informativi connessi alla risoluzione del contratto di trasporto che avrebbero reso materialmente impossibile, stanti le tempistiche previste dalla regolazione in tema di *switching*, cambiare fornitore in tempo utile con effetto dal 1 aprile 2015, con conseguente necessario transito degli stessi (almeno per un mese) nel ben più oneroso servizio di salvaguardia;
- pertanto, per far fronte a tale situazione di urgenza, con deliberazione 136/2015/R/eel, l’Autorità ha adottato, in via eccezionale, disposizioni speciali per assicurare, limitatamente ai predetti gestori dei servizi idrici, di poter ottenere l’esecuzione dello *switching* con effetto dal 1 aprile 2015;
- contestualmente all’adozione della deliberazione 136/2015/R/eel, l’Autorità, con deliberazione 137/2015/E/eel, ha avviato un’istruttoria conoscitiva sulle modalità di gestione, da parte di e-distribuzione, degli adempimenti connessi alla risoluzione del contratto di trasporto di energia elettrica, con particolare riferimento al rispetto degli adempimenti informativi previsti dalla deliberazione ARG/elt 4/08, limitatamente ai clienti finali gestori del servizio idrico integrato e ai soli clienti finali per i quali è stato attivato, con effetto dal 1 aprile 2015, il servizio di salvaguardia;
- nell’ambito della suddetta istruttoria conoscitiva, e-distribuzione ha fornito informazioni e documenti (acquisiti con prot. Autorità 2867 del 1 febbraio 2016 e con prot. Autorità 14006 del 13 maggio 2016), a seguito di richiesta degli uffici dell’Autorità (prot. 38385 del 23 dicembre 2015) e di un incontro svoltosi, in data 11 maggio 2016, presso la sede di quest’ultima;
- in esito all’istruttoria conoscitiva, chiusa con deliberazione 311/2016/E/eel, è emerso che i clienti finali interessati (dalla citata risoluzione del contratto) hanno avuto a disposizione un periodo di tempo molto limitato per potersi attivare e scegliere un nuovo fornitore nel mercato libero;
- in particolare, dall’analisi della documentazione e delle informazioni acquisite è risultato quanto segue:
 - la società Esperia, utente del dispacciamento, è stata indicata quale “il Suo Venditore” anche nelle comunicazioni ai clienti finali che avevano in essere un contratto di vendita con altra società e che quindi non conoscevano Esperia, ciò che ha ingenerato confusione;
 - la spedizione delle comunicazioni ai clienti finali è avvenuta il giorno 25 febbraio 2015 e l’ultima data utile per far pervenire le richieste di *switching* da parte del venditore prescelto e quindi per non essere trasferiti nei servizi di ultima istanza era il successivo 10 marzo;
 - dall’intervallo di tempo risultante tra le due predette date (13 giorni di calendario e 9 lavorativi) vanno sottratti i giorni necessari per la consegna delle predette comunicazioni, che e-distribuzione ha scelto di inviare a mezzo posta ordinaria (per il 90% dei casi pari a 4 giorni lavorativi e per il 98% dei casi pari a 6 giorni lavorativi, secondo quanto letteralmente riportato sul sito internet di Poste Italiane);

- nel periodo rimanente al cliente finale dopo il ricevimento della comunicazione (pari dunque per il 90% dei casi a soli 5 giorni lavorativi), deve essere incluso il tempo necessario al cliente per effettuare una ricerca di mercato, selezionare un nuovo fornitore e stipulare un contratto di fornitura, nonché il tempo necessario al nuovo venditore prescelto per trasmettere la richiesta di *switching* a e-distribuzione;
- è di tutta evidenza che il periodo di tempo – di soli 5 giorni lavorativi – a disposizione della maggior parte dei clienti finali interessati dalla predetta risoluzione contrattuale, pari a 5.042 (Tabella 1 dell’Allegato A alla deliberazione 311/2016/E/eel), per evitare l’attivazione dei servizi di ultima istanza, non può certamente ritenersi congruo;
- e-distribuzione, essendo autonoma in tutte le decisioni relative alla risoluzione contrattuale, avrebbe infatti dovuto organizzarsi e gestire al meglio le comunicazioni ai clienti finali interessati, indicando un termine più ampio per la presentazione delle richieste di *switching* e/o scegliendo una modalità più rapida di trasmissione delle predette comunicazioni (ad esempio, utilizzando la posta prioritaria);
- dall’istruttoria in parola emerge, altresì, che rispetto ai 5.042 clienti finali interessati dalla risoluzione contrattuale, quelli titolari di punti di prelievo potenzialmente destinati al servizio di salvaguardia, sono stati 318, con consumi annuali ad essi associati assai rilevanti, pari all’88% del totale dei consumi annuali associati a tutti i clienti interessati dalla risoluzione (Tabella 2 dell’Allegato A alla deliberazione 311/2016/E/eel); inoltre, di questi clienti finali:
 - i. 158, con consumi annuali associati pari al 67,8% (del totale dei consumi annuali associati ai 318 clienti potenzialmente destinati alla salvaguardia), sono riusciti a rimanere sul mercato libero; si tratta, tuttavia, per quasi due terzi (circa il 62 %) dei predetti consumi annuali, di quelli associati ai 4 gestori del servizio idrico integrato, che hanno usufruito della facoltà eccezionalmente concessa dalla deliberazione 136/2015/R/eel;
 - ii. 160, dunque più della metà dei clienti potenzialmente destinati alla salvaguardia, è, invece, transitato in tale servizio (Tabella 4 dell’Allegato A alla deliberazione 311/2016/E/eel).

RITENUTO, PERTANTO, CHE:

- la condotta tenuta da e-distribuzione non possa considerarsi coerente con il citato canone di particolare diligenza richiesto agli operatori nel dare esecuzione agli adempimenti previsti dall’Autorità (c.d. diligenza specifica *ex art.* 1176, comma 2 del codice civile), atteso che le tempistiche di *switching* e la formulazione, in alcuni casi equivoca (indicazione di Esperia quale “Suo Venditore” anche a clienti forniti da altro venditore), contenute nelle comunicazioni ai clienti finali, titolari di punti di prelievo associati ad Esperia S.p.a., nonché le modalità di trasmissione delle comunicazioni stesse (posta

ordinaria), hanno di fatto impedito, perlomeno ai 160 clienti finali di cui sopra, di evitare l'attivazione del servizio di ultima istanza, in violazione di quanto previsto dall'art. 12, comma 7, della deliberazione ARG/elt 4/08.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l'art. 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, attribuisce all'Autorità il potere di disciplinare, con proprio regolamento, nel rispetto della legislazione vigente in materia, i procedimenti sanzionatori di sua competenza nonché i casi in cui, con l'accordo dell'impresa destinataria dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, possono essere adottate modalità procedurali semplificate di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie;
- in attuazione dell'art. 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, l'art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com prevede che l'Autorità, nel caso in cui gli elementi raccolti dagli Uffici sorreggano sufficientemente la fondatezza della contestazione e fatti salvi i diritti di contraddittorio e difesa, si riservi la facoltà di determinare, nella deliberazione di avvio del procedimento sanzionatorio, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento e che, in tale ipotesi e contestualmente alla notifica della deliberazione di avvio, vengano allegati i documenti su cui si basa la contestazione;
- nei casi di cui al citato art. 5, comma 1, il destinatario della deliberazione di avvio del procedimento sanzionatorio può, entro trenta giorni dalla comunicazione della stessa:
 - effettuare il pagamento della sanzione in misura ridotta, pari ad un terzo del valore di quella determinata nella deliberazione di avvio, estinguendo, in questo modo, il procedimento sanzionatorio (art. 5, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com);
 - in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento e con i connessi diritti di contraddittorio e difesa (art. 45 del decreto legislativo 93/11 e art. 16, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com).

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di e-distribuzione;
- gli elementi acquisiti, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza della contestazione, consentano, ai sensi dell'art. 5, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, di determinare, nella presente deliberazione di avvio, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento secondo i criteri di cui all'art. 11 della legge 689/81 e di cui all'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e, in particolare, tenendo conto che:
 - i. quanto al criterio della *gravità della violazione*, la condotta della società contrasta con disposizioni volte a garantire corrette e ordinate forme di

- comunicazione ai clienti finali in merito alla possibilità di scelta di venditori alternativi, in caso di risoluzione del contratto di trasporto dell'energia elettrica, da parte dell'impresa distributrice, per inadempimento del venditore, ponendoli in condizione di evitare l'attivazione dei servizi di ultima istanza e segnatamente del più oneroso servizio di salvaguardia;
- ii. con riferimento *all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risulta alcuna circostanza rilevante;
 - iii. con riferimento alla *personalità dell'agente*, rileva che e-distribuzione sia stata destinataria di provvedimenti sanzionatori dell'Autorità per violazioni di tipo diverso; si tratta, in particolare, della deliberazione 66/07 per inosservanza delle disposizioni in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi elettrici; della deliberazione VIS 22/09 per mancato rispetto dell'obbligo di lettura dei contatori; della deliberazione VIS 140/09 per inosservanza di alcune disposizioni in materia di servizio di connessione alle reti elettriche; della deliberazione VIS 17/11 per mancato rispetto di norme in materia di servizio di misura dell'energia elettrica e in materia di dispacciamento; della deliberazione VIS 46/11 per inosservanza delle disposizioni in materia di *switching* ed in materia di obblighi informativi strumentali all'attivazione del servizio di salvaguardia;
 - iv. in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, dall'ultimo bilancio disponibile si evince che il fatturato conseguito da e-distribuzione, nell'anno 2015, è pari a circa euro 7.920.000.000;
- gli elementi sopra evidenziati consentano, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 394.500 (trecentonovantaquattromilacinquecento)

DELIBERA

1. di avviare un procedimento sanzionatorio, nei confronti di e-distribuzione S.p.a., per la mancata ottemperanza delle disposizioni di cui in motivazione, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), legge 481/95;
2. di determinare, ai sensi dell'art. 45, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 5, comma 1, dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria che, allo stato delle attuali evidenze, ammonta ad euro 394.500 (trecentonovantaquattromilacinquecento);
3. di allegare, ai fini della notifica di cui al punto 11, ai sensi dell'art. 5, comma 1 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i documenti su cui si basa la contestazione di cui al precedente punto 1;
4. di avvisare che il destinatario della presente deliberazione, entro 30 (trenta) giorni dalla notifica della stessa, può:
 - i. rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari ad un terzo del

valore determinato al precedente punto 2, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.a. presentando il modello “F23” (recante codice ente “QAE” e codice tributo “787T”), come previsto dal decreto legislativo 237/97;

- ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con l’ordinario procedimento sanzionatorio avviato con il presente provvedimento;
5. di prevedere che l’eventuale pagamento della sanzione amministrativa ridotta di cui al punto 4 (i) – che dovrà essere comunicato all’Autorità mediante l’invio di copia del documento attestante il versamento effettuato – determini, ai sensi dell’art. 5 dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l’estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
6. di nominare, ai sensi dell’art. 12, comma 1, lettera g) e dell’art. 13, comma 3, lettera b), dell’Allegato A, del punto 3.4, dell’Allegato B e del punto 5 della deliberazione 177/2015/A, quale responsabile del procedimento, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
7. di fissare in 180 (centottanta) giorni, decorrenti dalla data di notifica del presente provvedimento, il termine di durata dell’istruttoria;
8. di fissare in 90 (novanta) giorni, decorrenti dal termine dell’istruttoria fissato ai sensi del precedente punto 7, il termine per l’adozione del provvedimento finale;
9. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell’art. 8, dell’Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono accedere agli atti del procedimento presso i locali della Direzione Sanzioni e Impegni;
10. di avvisare che le comunicazioni, di cui all’art. 33 dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all’indirizzo sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l’eventuale casella di posta elettronica certificata (PEC) presso la quale ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
11. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a e-distribuzione S.p.a. (p. iva 05779711000), via Ombrone, n. 2, 00198 Roma e, mediante PEC, all’indirizzo e-distribuzione@pec.e-distribuzione.it nonché di pubblicarlo sul sito internet dell’Autorità www.autorita.energia.it.

4 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni