

## **Deliberazione 22 luglio 2008 - VIS 69/08**

### **Intimazione ad adempiere agli obblighi di cui all'articolo 2, comma 2.1, della deliberazione 26 ottobre 2007, n. 272/07**

## **L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione del 22 luglio 2008

### **Visti:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, ed in particolare l'articolo 2, comma 20, lettere a), c) e d);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 11 giugno 2007, n. 134/07;
- la deliberazione dell'Autorità 19 giugno 2007, n. 139/07;
- il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 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 n. 156/07 e successive modifiche e integrazioni (di seguito: TIV);
- la deliberazione dell'Autorità 27 settembre 2007, n. 237/07 (di seguito: deliberazione n. 237/07);
- la deliberazione dell'Autorità 26 ottobre 2007, n. 272/07 (di seguito: deliberazione n. 272/07);
- la deliberazione dell'Autorità 29 febbraio 2008 VIS 11/08 (di seguito: deliberazione VIS 11/08);
- le Relazioni di servizio redatte dal Nucleo Speciale Tutela dei Mercati della Guardia di Finanza (di seguito: Nucleo Speciale) e trasmesse all'Autorità con note in data 14 dicembre 2007 (protocollo Autorità n. 033141), 11 gennaio 2008 (protocollo Autorità n. 001300), 1 febbraio 2008 (protocollo Autorità n. 0004027), 15 aprile 2008 (protocollo Autorità n. 010905), 9 maggio 2008 (protocollo Autorità n. 13393) e 27 maggio 2007 (protocollo Autorità n. 015691);
- le Relazioni di servizio redatte tra il 27 maggio 2008 e il 29 maggio 2008 presso gli uffici dell'Autorità dal personale del Nucleo Speciale comandato in stage presso l'Autorità.

## Considerato che:

- a fronte di alcune segnalazioni pervenute agli uffici dell'Autorità, sono state emanate, con deliberazione n. 272/07, disposizioni urgenti a tutela dei clienti finali, al fine di assicurare agli stessi una scelta consapevole del fornitore di energia elettrica, attraverso informazioni corrette e chiare circa le modalità di erogazione del servizio, comprese le condizioni economiche o i prezzi di offerta, sia da parte dei soggetti esercenti il servizio di maggior tutela sia da parte delle società di vendita ai clienti del mercato libero;
- tali disposizioni prevedono, tra l'altro:
  - a. obblighi riguardanti il servizio telefonico commerciale, i siti internet, gli sportelli fisici, i moduli e la documentazione contrattuale e le bollette degli esercenti il servizio di maggior tutela che svolgono in maniera integrata, anche transitoriamente, sia il servizio di maggior tutela sia l'attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero e delle società di vendita ai clienti del mercato libero appartenenti a gruppi societari nei quali è presente una società che svolge il servizio di maggior tutela, i quali utilizzino, nella comunicazione e nei rapporti con i clienti, il marchio del gruppo in maniera predominante rispetto all'identificativo della singola società;
  - b. il divieto, per gli esercenti il servizio di maggior tutela, facenti parte di gruppi societari in cui sono state separate le società che svolgono l'attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero da quelle che svolgono il servizio di maggior tutela, di dare informazioni o attivare promozioni riguardanti le offerte commerciali delle società appartenenti al medesimo gruppo societario operanti nella vendita al mercato libero;
  - c. l'obbligo, per gli esercenti il servizio di maggior tutela, di fornire, attraverso i punti di contatto telefonici o fisici, informazioni, ai clienti che lo richiedano e presso i quali siano stati installati misuratori elettronici non ancora abilitati alla telelettura, sui tempi previsti per l'abilitazione alla telelettura di tali misuratori e per l'accettazione della richiesta di applicazione dei prezzi biorari fissati con la deliberazione n. 237/07;
- con il medesimo provvedimento, l'Autorità ha previsto di effettuare controlli anche, ove ritenuto opportuno, con la collaborazione del Nucleo Speciale, volti a verificare che:
  - a. gli esercenti il servizio di maggior tutela tenuti al rispetto degli obblighi di cui ai punti 2, 3 e 4 della deliberazione n. 237/07 si siano posti nella condizione di accettare le richieste avanzate dai clienti già a partire dal mese di ottobre 2007, anche al fine di attribuire ai medesimi clienti, a partire dal 1° ottobre dello stesso mese, le condizioni economiche biorarie previste dal punto 4 della citata deliberazione;
  - b. gli esercenti il servizio di maggior tutela e/o l'attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero attuino quanto previsto dalla deliberazione n. 272/07;
- a seguito del completamento di una prima parte di controlli, l'Autorità, riscontrando la non ottemperanza, da parte di 10 società, agli obblighi di cui all'articolo 2, comma 2.1, lettera a), della deliberazione n. 272/07, riguardanti il servizio telefonico commerciale e, da parte di una società, agli obblighi di cui

- alla lettera d) del medesimo comma, riguardanti il sito internet, ha emanato, con deliberazione VIS 11/08, un provvedimento di diffida ad adempiere nei confronti delle medesime società;
- successivamente sono stati portati a termine i controlli relativi ad ulteriori 8 società, a seguito dei quali è emersa la non ottemperanza agli obblighi di cui all'articolo 2, comma 2.1, lettera a), della deliberazione n. 272/07, riguardanti il servizio telefonico commerciale da parte delle società:
    - a. AIM Vendite Srl, numeri telefonici del servizio clienti 800086226 e 800226226;
    - b. della società Iride Mercato SpA, numero telefonico del servizio clienti 800085355;
  - dai medesimi controlli è emerso che le risposte fornite dagli operatori del servizio clienti delle società sottoposte a controlli con riguardo all'applicazione delle condizioni economiche biorarie appaiono in taluni casi non corrette o non esaustive;
  - la società Iride Mercato Spa ha inviato, con comunicazione del 3 ottobre 2007 (prot. Autorità n. 27374), il programma di attività di cui al punto 5 della deliberazione n. 237/07, a differenza della società AIM Vicenza Energia SpA che non ha inviato tale programma di attività;
  - dalle verifiche effettuate dalla Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità, risulta che i siti internet delle seguenti società non consentono, al cliente che vi acceda, di ottenere informazioni e servizi sia per il servizio di maggior tutela sia per l'attività di vendita ai clienti del mercato libero, con la massima trasparenza e senza discriminazioni, così come previsto all'articolo 2, comma 2.1, lettera d), della deliberazione n. 272/07:
    - a. AceaElectrabel Elettricità SpA, sito [www.aceaelectrabel.it](http://www.aceaelectrabel.it);
    - b. AEM Acquisto e Vendita Energia SpA, sito [www.aemenergia.it](http://www.aemenergia.it);
    - c. AGSM Energia Srl, sito [www.agsm.it](http://www.agsm.it);
    - d. AIM Vendite Srl, sito [www.aimvicenza.it](http://www.aimvicenza.it);
    - e. Iride Mercato SpA, sito [www.iride-mercato.it](http://www.iride-mercato.it);
  - inoltre, dalla documentazione allegata ad alcuni reclami di clienti finali del servizio di maggior tutela, risulta che sulle bollette emesse dalla società AceaElectrabel SpA, non viene riportata l'indicazione di cui all'articolo 2, comma 2.1, lettera c) della deliberazione n. 272/07.

**Ritenuto che:**

- sia necessario assicurare il rispetto degli obblighi di cui dall'articolo 2, comma 2.1, della deliberazione n. 272/07 per le società risultate inadempienti e che a tale fine sia opportuno intimare:
  - a. alle società AIM Vendite Srl ed Iride Mercato SpA di adempiere agli obblighi di cui all'articolo 2, comma 2.1, lettera a), entro 15 giorni dalla comunicazione del presente provvedimento e di inviare all'Autorità lo schema dell'albero fonico del servizio clienti aggiornato, compresi i messaggi pre-registrati, entro la medesima data;
  - b. alle società AceaElectrabel Elettricità SpA, AEM Acquisto e Vendita Energia SpA, AIM Vendite Srl e Iride Mercato SpA, di adempiere agli obblighi di cui all'articolo 2, comma 2.1, lettera d), della deliberazione n.

- 272/07 con riferimento al sito internet, entro 30 giorni dalla comunicazione del presente provvedimento;
- c. alla società AceaElectrabel Elettricità SpA, di adempiere agli obblighi di cui all'articolo 2, comma 2.1, lettera c) della deliberazione n. 272/07 entro 60 giorni dalla comunicazione del presente provvedimento;
- il mancato adempimento, da parte delle società di cui ai precedenti punti a), b) e c), di quanto indicato al precedente alinea costituisca presupposto per l'avvio di istruttoria formale volta all'adozione di un provvedimento di cui all'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95;
  - sia opportuno richiedere alle società AIM Vendite Srl, AIM Vicenza Energia SpA, Iride Mercato SpA e AEM Acquisto e Vendita Energia SpA, di inviare all'Autorità, entro 15 giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, il dettaglio delle istruzioni impartite agli operatori del servizio telefonico commerciale, compresi gli eventuali script forniti ai medesimi operatori, per le risposte da fornire ai clienti che richiedano informazioni riguardanti il servizio di maggior tutela e/o il rientro nel medesimo servizio e/o l'attività di vendita ai clienti del mercato libero e/o informazioni riguardanti le condizioni economiche biorarie

## **DELIBERA**

1. di intimare alle società AIM Vendite Srl ed Iride Mercato SpA di adempiere agli obblighi riguardanti il servizio telefonico commerciale di cui all'articolo 2, comma 2.1, lettera a), della deliberazione n. 272/07 entro 15 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del presente provvedimento e di inviare all'Autorità lo schema dell'albero fonico (IVR), compresi i messaggi pre-registrati, aggiornato in inottemperanza ai suddetti obblighi, in formato audio e cartaceo;
2. di intimare alle società AceaElectrabel Elettricità SpA, AEM Acquisto e Vendita Energia SpA, AGSM Energia Srl, AIM Vendite Srl ed Iride Mercato SpA di adeguare il proprio sito internet a quanto previsto all'articolo 2, comma 2.1, lettera d), della deliberazione n. 272/07 entro 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del presente provvedimento;
3. di intimare alla società AceaElectrabel Elettricità SpA, di adeguare i propri documenti di fatturazione a quanto previsto all'articolo 2, comma 2.1, lettera c), della deliberazione n. 272/07 entro 60 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del presente provvedimento;
4. di richiedere alle società AEM Acquisto e Vendita Energia SpA, AIM Vendite Srl, AIM Vicenza Energia SpA ed Iride Mercato SpA di inviare all'Autorità, entro 15 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del presente provvedimento, il dettaglio delle istruzioni impartite agli operatori del servizio telefonico commerciale, compresi gli eventuali script forniti ai medesimi operatori, per le risposte da fornire ai clienti che richiedano informazioni riguardanti il servizio di maggior tutela e/o il rientro nel medesimo servizio e/o l'attività di vendita ai clienti del mercato libero e/o informazioni riguardanti le condizioni economiche biorarie;

5. di richiedere alle società AIM Vicenza Energia SpA ed Iride Mercato SpA di inviare all'Autorità, entro 15 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del presente provvedimento, informazioni relative a:
  - a. numero di clienti finali serviti nel servizio di maggior tutela di cui al comma 19.3, lettera a), del TIV a cui è stata inviata l'informativa individuale di cui al punto 2. della deliberazione n. 237/07;
  - b. numero di clienti finali serviti nel servizio di maggior tutela che hanno richiesto l'applicazione di condizioni economiche biorarie ai sensi del punto 3. della deliberazione n. 237/07;
  - c. numero di clienti finali serviti nel servizio di maggior che, a partire dal 1° ottobre 2007, hanno ottenuto l'applicazione delle condizioni economiche biorarie;
6. di prevedere che l'inottemperanza a quanto disposto ai precedenti punti 1, 2 e 3 costituisca presupposto per l'avvio di istruttorie formali per l'eventuale irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95;
7. di comunicare alle società di cui ai punti 1, 2, 3, 4 e 5 il presente provvedimento mediante raccomandata con avviso di ricevimento;
8. di pubblicare sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sul sito internet dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)) la presente deliberazione, che entra in vigore dalla data della sua prima pubblicazione.

22 luglio 2008

Il Presidente: Alessandro Ortis