

**DELIBERAZIONE 30 OTTOBRE 2014
526/2014/S/GAS**

**AVVIO DI UN PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI
CONDIZIONI CONTRATTUALI DI FORNITURA DI GAS AI CLIENTI FINALI DEL SERVIZIO DI
TUTELA E CONTESTUALE EVENTUALE CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA**

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

Nella riunione del 30 ottobre 2014

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'art. 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- l'art. 45, del 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 23 maggio 2000, n. 164;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 18 ottobre 2001, n. 229/01, come successivamente integrata e modificata, recante “Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali” (di seguito: deliberazione 229/01), ed in particolare l'art. 8;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09, recante “Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane” (di seguito: TIVG);
- 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 26 luglio 2012, 323/2012/E/com;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com (di seguito: deliberazione 548/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 27 marzo 2014, 124/2014/A (di seguito: deliberazione 124/2014/A).

CONSIDERATO CHE

- la deliberazione 229/01, nel definire condizioni inderogabili per i contratti di vendita di gas naturale ai clienti finali di cui all'art. 4, comma 1, del TIVG (ossia per il servizio di tutela gas), prevede - a tutela della certezza e della trasparenza delle condizioni di fornitura di gas - che, qualora il cliente non rispetti il termine di pagamento della bolletta, l'esercente possa richiedergli, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali (art. 8, comma 1) e il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della bolletta (art. 8, comma 3, prima parte), precisando che “non è ammessa la richiesta di risarcimento di ulteriori danni” (art. 8, comma 3, ultima parte);
- dalla documentazione acquisita dallo Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello) nella gestione di un reclamo da parte di un cliente di Enel Energia S.p.A. (di seguito: Enel Energia o società) in regime di tutela gas e trasmessa all'Autorità con lettera 31 marzo 2014 (prot. 9139) è emerso che:
 - a far data dal mese di giugno 2013 Enel Energia “si è impegnata a riconoscere alle agenzie di recupero crediti un importo pari al 10% delle pratiche recuperate per intero con un tetto massimo di euro 250,00. Tale importo, in caso di esito positivo della pratica di riscossione, viene addebitato ai clienti che, di fatto, ne sostengono l'onere” (lettera Enel Energia 20 settembre 2013);
 - il reclamante non era stato informato degli accordi stipulati da Enel Energia con le società di recupero credito (lettera Enel Energia 13 marzo 2014);
 - a parere della società, il reclamante era tenuto al pagamento di 250,00 euro in forza della clausola contrattuale relativa al risarcimento del danno in caso di ritardato pagamento, e segnatamente della clausola 12.5 delle Condizioni Generali di Fornitura, la quale prevede che “in tutti i casi di sospensione e di risoluzione, è fatto salvo il diritto del Fornitore di ricevere il rimborso delle spese relative ai solleciti di pagamento e alle spese relative alle operazioni di sospensione e di eventuale riattivazione, oltre ad un importo pari a quello previsto all'art. 7 bis dell'Allegato A alla deliberazione 156/07 dell'AEEG, fermo restando il risarcimento del maggior danno” (lettera Enel Energia 13 marzo 2014);
- nel corso degli ulteriori approfondimenti condotti dagli Uffici dell'Autorità e, in particolare, dalla lettera Enel Energia 13 giugno 2014 (prot. Autorità 16659) di risposta alla richiesta di informazioni inviata dagli Uffici dell'Autorità con lettera 17 aprile 2014 (prot. 11152) - è emerso che:
 - la somma riconosciuta alle società di recupero crediti, inizialmente fissata al 10% dell'importo del credito, è stata in parte modificata a partire da febbraio 2014; nella specie “è stata, infatti, posta pari al 10% per la prima assegnazione all'agenzia, al 12% per la seconda e al 14% per la terza”, fermo comunque il limite di 250,00 euro;

- le spese di cui sopra sono state addebitate anche ai clienti con contratto di fornitura di gas naturale;
- con riferimento a questi ultimi, la società ha infatti affermato che “nel perimetro di applicazione della procedura di addebito sono stati (...) erroneamente inclusi anche i clienti gestiti nell'ambito del servizio di tutela”;
- la richiesta di addebito ha riguardato circa 2.300 clienti in regime di tutela gas, per un totale di 78.000 euro;
- Enel Energia avrebbe disposto la sospensione dell'addebito delle spese in questione ai clienti in tutela gas e la completa restituzione delle somme addebitate entro il mese di giugno 2014.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11 prevede che l'Autorità disciplini, 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'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, l'articolo 5, comma 1, dell'allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com prevede che l'Autorità, fatti salvi i diritti di contraddittorio e difesa, si riservi la facoltà, nel caso in cui gli elementi raccolti dagli Uffici sorreggano sufficientemente la fondatezza della contestazione, di determinare, nella delibera di avvio del procedimento sanzionatorio, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento e che contestualmente alla notifica della delibera di avvio vengano allegati i documenti su cui si basa la contestazione;
- nei casi di cui al citato articolo 5 comma 1, il destinatario della deliberazione di avvio del procedimento sanzionatorio può, entro trenta giorni dalla notifica della stessa:
 - a) effettuare il pagamento della sanzione in misura ridotta pari ad un terzo del valore di quella determinata nella delibera di avvio, estinguendo in questo modo il procedimento sanzionatorio (articolo 5, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com);
 - b) in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento e con i connessi diritti di contraddittorio e difesa (articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e articolo 16, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com).

RITENUTO CHE:

- la sopradescritta condotta - facendo gravare sui clienti in regime di tutela gas costi aggiuntivi rispetto agli interessi di mora ed alle spese postali relative al sollecito di pagamento - sia in contrasto con l'art. 8 della deliberazione 229/01, a norma del quale "non è ammessa la richiesta di risarcimento di ulteriori danni";
- non sia rilevante l'erroneità della condotta invocata dalla società (lettera 13 giugno 2014, prot. Autorità 16659), trattandosi di una pratica sistemica derivante dall'applicazione di una clausola contenuta nelle condizioni generali di contratto, consultabili sul sito internet della società tra i documenti correlati nella pagina dell' "offerta servizio tutela gas";
- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Enel Energia;
- 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:
 - quanto al criterio della *gravità della violazione*, la condotta della Società contrasta con una disposizione volta a tutelare la certezza e la trasparenza delle condizioni economiche di fornitura di gas ai clienti in servizio di tutela gas. In particolare, la condotta contestata ha riguardato un numero di clienti poco consistente (pari a 2.300) in rapporto al numero complessivo dei clienti di Enel Energia e un periodo di tempo limitato (compreso tra il giugno 2013 e il giugno 2014);
 - con riferimento all'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, rileva la circostanza che Enel Energia ha comunicato di aver provveduto alla restituzione ai clienti coinvolti dalla violazione dell'importo che questi hanno indebitamente pagato (complessivamente 78.000 euro);
 - per quanto riguarda il criterio della *personalità dell'agente*, la Società si è resa responsabile di altre violazioni di provvedimenti dell'Autorità; in particolare, l'Autorità ha irrogato all'esercente sanzioni amministrative pecuniarie con deliberazioni VIS 50/08 VIS 109/10 e 265/2013/S/gas rispettivamente per inosservanza di disposizioni relative al c.d. coefficiente M (coefficiente di adeguamento del gas naturale alla quota altimetrica e alla zona climatica), alla trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità e alle condizioni economiche di fornitura gas;
 - in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, Enel Energia ha realizzato nel 2013 nello svolgimento dell'attività di vendita ai clienti finali del gas naturale un fatturato pari a 2.417.044.064,38;

- gli elementi sopra evidenziati consentono pertanto, tenuto altresì conto del prevalente interesse alla rapida definizione del procedimento, di determinare la sanzione nella misura di euro 60.600 (sessantamila e seicento)

DELIBERA

1. di avviare un procedimento sanzionatorio nei confronti di Enel Energia S.p.A. per la violazione delle disposizioni di cui in motivazione ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettere c) della legge 481/95;
2. di nominare, ai sensi dell'art. 12, comma 1, lett. g) e dell'art. 13, comma 3, lett. b) dell'Allegato A, del punto 2.4 dell'Allegato B e del punto 6 della deliberazione 124/2014/A, quale responsabile del procedimento, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
3. di fissare in 180 (centottanta) giorni, decorrenti dalla data di notifica del presente provvedimento, il termine di durata dell'istruttoria;
4. di fissare in 90 (novanta) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria fissato ai sensi del precedente punto 3, il termine per l'adozione del provvedimento finale;
5. di ordinare ad Enel Energia S.p.A. di inviare, entro 30 giorni dalla notifica della presente deliberazione, documentazione idonea a provare l'avvenuta restituzione ai clienti di quanto da questi indebitamente pagato (complessivamente 78.000 euro);
6. 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;
7. di determinare, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento nella misura di euro 60.600 (sessantamila e seicento);
8. di allegare, ai sensi dell'articolo 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 (*Allegato A*);
9. 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) al seguente indirizzo: sanzioni-impegni.aegsi@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;
10. di avvisare che il destinatario della presente deliberazione, entro trenta giorni dalla notifica della stessa, può:

- i. ai sensi dell'articolo 5, comma 2 dell'allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari ad un terzo del valore di quella determinata al precedente punto 7, 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 9 luglio 1997, n. 237;
 - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
- 11. di prevedere che l'eventuale pagamento della sanzione amministrativa ridotta di cui al punto 10.i. - che dovrà essere comunicato all'Autorità mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato – determini, ai sensi dell'articolo 5, comma 2, dell'allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
- 12. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Enel Energia S.p.A., Viale Regina Margherita 125, 00198 Roma;
- 13. di pubblicare il presente provvedimento, ad eccezione dell'Allegato A in quanto contenente dati ed informazioni commercialmente sensibili, sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

30 ottobre 2014

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni