

DELIBERAZIONE 1 DICEMBRE 2016
700/2016/S/EEL

IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA PER VIOLAZIONI IN
MATERIA DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI ENERGIA
ELETTRICA

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

Nella riunione del 1 dicembre 2016

VISTI:

- legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), 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, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV), approvato con deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, come successivamente integrata e modificata;
- la deliberazione 2 ottobre 2008, ARG/gas 144/08;
- la deliberazione dell'Autorità 12 maggio 2010, VIS 28/10 (di seguito: deliberazione VIS 28/10);
- la deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2010, VIS 143/10 (di seguito: deliberazione VIS 143/10);
- la deliberazione dell'Autorità 14 aprile 2011, VIS 49/11 (di seguito: VIS 49/11);
- la deliberazione dell'Autorità 30 settembre 2011, VIS 90/11 (di seguito: VIS 90/11).

FATTO:

1. La Parte V, del TIQV, definisce la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità commerciale comunicati dai venditori all'Autorità in attuazione di quanto previsto dalla Parte II del Testo integrato (articolo 41, comma 1 del TIQV) ed in particolare prevede che:

- nel caso in cui la verifica dei dati mediante procedura semplificata evidenzia richieste/reclami non validi e/o non conformi al TIQV, il venditore è tenuto al pagamento di una penalità complessiva calcolata in base ai criteri di cui all'articolo 51, commi 1, 2 e 3 del medesimo TIQV;
 - qualora il venditore intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità commerciale risultanti dalla citata procedura semplificata, lo stesso, entro 15 giorni solari successivi alla data di ricevimento della comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità, provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato secondo i criteri del precedente alinea (art. 51, comma 4 del TIQV);
 - qualora invece il venditore non intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità di cui alla procedura semplificata, lo comunica all'Autorità indicando il recapito presso il quale rende disponibili i dati e le informazioni necessarie per consentire l'effettuazione di un ulteriore controllo per accertare la veridicità delle informazioni ed il pieno rispetto delle disposizioni contenute nel TIQV. In questo caso il venditore non è tenuto al pagamento della penalità come calcolata ai sensi del precedente art. 51 del TIQV (art. 51, comma 5 del TIQV).
2. Con deliberazione VIS 28/10, l'Autorità ha approvato un programma di cinque verifiche ispettive, da effettuare con procedura semplificata, nei confronti di venditori di energia elettrica e di gas naturale – tra cui Enel Servizio Elettrico S.p.a. (di seguito: ESE o Società) – in materia di qualità dei servizi di vendita con particolare riferimento alla risposta motivata a reclami scritti e alla risposta a richieste scritte di informazioni, pervenute ai venditori nel secondo semestre 2009 ed ai relativi indennizzi.
 3. Successivamente alla verifica ispettiva di cui alla citata deliberazione VIS 28/10, effettuata in data 21 e 22 settembre 2010 presso ESE, sono emerse, su 25 risposte motivate a reclami scritti esaminate, 14 risposte non conformi al TIQV, che hanno determinato una penalità complessiva determinata secondo quanto previsto dall'articolo 51 del TIQV stesso.
 4. Con nota del 13 ottobre 2010 (prot. Autorità 34569 del 18 ottobre 2010), ESE ha contestato gli esiti dell'ispezione comunicati dagli Uffici dell'Autorità con nota del 28 settembre 2010 (prot. Autorità 32426).
 5. Con ricorso (n. reg. gen. 2726/2010 depositato il 26 novembre 2010), ESE ha impugnato innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia – Milano, la citata comunicazione del 28 settembre 2010 nonché in *parte qua* il TIQV e il documento recante “Procedura per l'effettuazione di verifiche ispettive” di cui al punto 4 della deliberazione ARG/com 164/08.
 6. Con deliberazione VIS 143/10, l'Autorità ha disposto un'ulteriore verifica ispettiva nei confronti di ESE in materia di qualità commerciale del servizio di vendita di energia per acquisire elementi documentali e informativi utili ad accertare la piena attuazione del TIQV, con riferimento al secondo semestre 2009 ed al primo semestre 2010, svoltesi nei giorni 25, 26 e 27 gennaio 2011.

Anche la delibera VIS 143/10 è stata impugnata innanzi al TAR Lombardia con ricorso per motivi aggiunti depositato il 30 dicembre 2010, con richiesta di sospensiva, respinta dal TAR con ordinanza 70/11 (depositata il 13 gennaio 2011). Per cui l'ulteriore ispezione disposta con la deliberazione VIS 143/10 ha potuto avere regolare svolgimento.

7. Conseguentemente alla verifica ispettiva di cui alla deliberazione VIS 143/10, l'Autorità, con deliberazione VIS 49/11, ha avviato nei confronti di ESE un procedimento per accertare la violazione delle disposizioni in materia di qualità commerciale del servizio di vendita di energia ed adottare provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d) della legge 481/95.
8. Con nota del 29 aprile 2011 (prot. Autorità 11893), la Società ha presentato istanza di accesso ai documenti, accolta con nota del Responsabile del procedimento del 30 maggio 2011 (prot. Autorità 14883).
9. Con nota del 4 maggio 2011 (prot. Autorità 12272), l'Associazione Movimento Difesa del Cittadino ha presentato istanza per poter intervenire nel procedimento, essere sentita in audizione finale ed accedere agli atti, cui è stato dato riscontro positivo con nota del 24 maggio 2011 (prot. Autorità 14884).
10. Il 17 febbraio 2016 (prot. Autorità 4819) il Responsabile del procedimento ha comunicato a ESE e all'Associazione Movimento Difesa del Cittadino le risultanze istruttorie.
11. Il 21 marzo 2016 (prot. Autorità 8536) ESE ha formulato una nuova istanza di accesso agli atti del procedimento, accolta con nota del Responsabile del procedimento del 20 aprile 2016 (prot. Autorità 11680) e chiesto di poter essere sentita in audizione finale.
12. Il 28 luglio 2016 (prot. Autorità 21580) ESE ha inviato una memoria difensiva.
13. L'Associazione Movimento Difesa del Cittadino non ha presentato memorie o documenti e il 28 settembre 2016 (prot. Autorità 26921) ha rinunciato ad essere sentita in audizione finale.
14. Con nota 21 ottobre 2016 (prot. Autorità 30219) ESE ha comunicato di voler rinunciare ad essere sentita in audizione finale.

VALUTAZIONE GIURIDICA

Contesto normativo

15. Il TIQV ha posto in capo ai venditori di energia elettrica e gas naturale una serie di obblighi di servizio e *standard* di qualità commerciale fra cui:
 - l'obbligo di classificare come reclamo scritto la segnalazione scritta inviata da un cliente finale quando non sia agevole stabilire se consista in un reclamo scritto oppure in una richiesta scritta di informazioni oppure ancora in una richiesta scritta di rettifica di fatturazione (articolo 9, comma 4);
 - l'obbligo di rendere una risposta motivata al reclamo scritto recante, tra l'altro, una valutazione documentata e corredata dai riferimenti normativi o contrattuali

- circa la fondatezza o meno della lamentela nonché le informazioni contrattuali relative al servizio (elettrico e/o gas) e alla tipologia di fornitura (regime di tutela o mercato libero) (articolo 10, comma 1, lettere c) ed e);
- l'obbligo di rispondere alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione indicando, tra l'altro, la verifica della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le condizioni economiche di fornitura insieme alla relativa documentazione nonché i consumi attribuiti sia sulla base dei dati di misura effettivamente rilevati sia dei consumi storici del cliente (articolo 12, comma 1, lettera b);
 - l'obbligo di richiedere i dati tecnici al distributore, qualora siano necessari per fornire al cliente finale una risposta motivata, entro le tempistiche di cui all'articolo 15, comma 1, lettera b) TIQV;
 - l'obbligo di rispettare gli *standards* specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale, ed in particolare: il tempo massimo di 40 giorni solari per la risposta motivata ai reclami scritti; il tempo massimo di 90 giorni solari per la rettifica di fatturazione; il tempo massimo di 20 giorni solari per la rettifica di doppia fatturazione (articolo 14, comma 1);
 - l'obbligo, in caso di mancato rispetto degli *standards* specifici di qualità di cui all'articolo 14, comma 1, di corrispondere automaticamente un indennizzo automatico al cliente finale quantificato secondo le modalità ivi descritte in occasione della prima fatturazione utile e comunque entro 8 mesi dalla data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione (articoli 18 e 20, comma 2);
 - l'obbligo di registrare, per ogni reclamo scritto o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazioni, tra l'altro, i dati identificativi del cliente finale o del richiedente (articolo 37, comma 2, lettera d);
 - l'obbligo di registrare, tra l'altro, la data di accredito della somma non dovuta per ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione che dia luogo a rettifica di fatturazione (articolo 37, comma 3, lettera m).

Contestazioni

16. Sulla base delle circostanze e della valutazione dei documenti acquisiti in sede di verifica ispettiva, di cui alla deliberazione VIS 143/10, l'Autorità, con la deliberazione VIS 49/11, ha contestato che:
- in violazione dell'articolo 9, comma 4 del TIQV, in 27 casi su 48 esaminati la Società ha erroneamente registrato come richieste di informazioni, comunicazioni che avrebbero dovuto essere registrate come reclami scritti o richieste scritte di rettifica di fatturazione; inoltre, in 12 casi, l'errata registrazione ha comportato la mancata erogazione dell'indennizzo automatico a favore dei clienti finali per mancato rispetto del relativo *standard* specifico di qualità;
 - in violazione dell'articolo 10, comma 1, lettera c) del TIQV, 105 risposte motivate ai reclami scritti su 300 esaminate risultavano prive della

valutazione documentata e, in violazione della lettera e) del medesimo comma, 51 risposte motivate su 300 esaminate risultavano prive delle informazioni contrattuali con riferimento al servizio (elettrico e/o gas) e alla tipologia di fornitura (regime di tutela o mercato libero);

- in violazione dell'articolo 12, comma 1, lettera b) del TIQV, la Società non ha motivato le risposte alle richieste scritte di rettifica di fatturazione, in quanto 24 risposte su 66 esaminate erano prive della verifica, con la relativa documentazione, della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le condizioni economiche di fornitura e/o dei consumi effettivi o stimati del cliente finale;
- in violazione dell'articolo 15, comma 1, lettera b) del TIQV, in 27 casi su 100 esaminati ove era necessario acquisire dati tecnici dal distributore la Società ha inoltrato la relativa richiesta al distributore oltre i 5 giorni solari previsti dalla norma;
- in violazione degli articoli 18 e 20, comma 2 del TIQV, su 364 casi esaminati (relativi a prestazioni sottoposte a *standard* specifico) la Società in 14 casi non ha erogato gli indennizzi o ha erogato gli indennizzi oltre il termine degli 8 mesi previsto dalla regolazione ed in 1 caso ha erogato l'indennizzo con importo errato;
- in violazione dell'articolo 37, comma 2, lettera d) del TIQV, in sede di verifica ispettiva la Società ha prodotto i registri delle informazioni e dei dati di qualità commerciale, relativi al secondo semestre 2009 ed al primo semestre 2010, privi dell'indicazione dei dati identificativi del cliente finale e del richiedente;
- in violazione dell'articolo 37, comma 3, lettera m) del TIQV, in 21 casi di rettifica di fatturazione su 52 esaminati, la Società non ha registrato o non ha registrato correttamente la data di accredito della somma non dovuta.

Argomentazioni di ESE

17. Nella predetta memoria difensiva del 28 luglio 2016, la Società anzitutto ha ritenuto che l'ambito temporale e oggettivo della seconda verifica ispettiva siano stati definiti e significativamente ampliati in contrasto con l'art. 51, comma 5 del TIQV, il quale consentirebbe di effettuare un controllo di "secondo livello" solo sui medesimi dati e documenti già oggetto della verifica semplificata di "primo livello". L'indebito ampliamento della seconda verifica ispettiva avrebbe determinato un conseguente aggravamento istruttorio. Tale conclusione, ad avviso della Società, poggerebbe sul dato letterale della disposizione nonché sul fatto che la stessa debba rendere disponibili quei dati – e solo quelli – in ragione dei quali contesti l'esito del precedente controllo. Inoltre, la Società ritiene che sia la prima che la seconda verifica ispettiva sarebbero state attuate con una "*compressione del diritto al contraddittorio*" in quanto l'Autorità non avrebbe permesso alla Società di "*ottenere una tempestiva valutazione delle proprie deduzioni difensive*" rese ad esito delle stesse oltre a non averle inviato in

- anticipo la *check list* relativa ai casi oggetto del secondo controllo. La Società contesta altresì la violazione del termine procedimentale per la chiusura dell'istruttoria fissato nella delibera di avvio che avrebbe comportato una lesione del diritto di difesa e dell'interesse al giusto procedimento.
18. Quanto alla violazione dell'art. 9, comma 4 del TIQV, la Società ritiene che in 6 casi (301, 305, 332, 334, 338 e 347, allegati al punto 11 della *check list*) su 27 contestati non fosse ravvisabile alcuna condotta contrastante con la norma poiché dalla lettura delle segnalazioni ivi contenute si evincerebbe l'assenza di qualsivoglia lamentela da parte dell'utente e, quindi, dette segnalazioni non avrebbero dovuto essere registrate come reclami scritti ma come richieste di informazioni. Con riferimento, invece, ai restanti 21 casi la Società, pur ammettendo la violazione, evidenzia che tra il secondo semestre 2009 ed il primo semestre 2010 vi sia stato un calo percentuale di incidenza delle pratiche contestate (su 21 casi, 12 riguardavano il secondo semestre 2009 e 9 il primo semestre 2010). Infine, la Società ha documentato l'avvenuta erogazione dei indennizzi dovuti (allegato 1 alla memoria difensiva del 28 luglio 2016).
 19. Quanto alla violazione dell'art. 10, comma 1 lett. c) del TIQV, la Società riconosce la fondatezza delle contestazioni formulate ad eccezione di quelle riferibili a 5 pratiche (12, 17, 19, 29, 190, doc. Y allegato al punto 8 della *check list*), in ordine alle quali la medesima Società ritiene di aver fornito risposte adeguatamente motivate e documentate e di quelle riferibili a 48 pratiche (23, 25, 61, 98, 103, 108, 124, 125, 126, 127, 129, 130, 131, 134, 135, 137, 140, 142, 143, 144, 145, 146, 149, 151, 152, 154, 167, 172, 184, 195, 231, 234, 239, 254, 255, 259, 272, 275, 280, 283, 285, 287, 291, 293, 295, 296, 297, 298, doc. Y allegato al punto 8 della *check list*), rispetto alle quali, ESE ritiene di non aver violato la regolazione trattandosi di problematiche afferenti al servizio di distribuzione per le quali non avrebbe potuto far altro che trascrivere la risposta resa dal distributore, corredarla dei riferimenti normativi e contrattuali applicati e trasmetterla al cliente finale.
 20. Quanto alla violazione dell'art. 10, comma 1 lett. e) del TIQV, la Società considera infondata la contestazione in quanto la prescrizione violata sarebbe del tutto priva di rilevanza sostanziale. La mancata indicazione nelle 105 risposte ai reclami scritti delle informazioni contrattuali relative al servizio e alla tipologia di fornitura sarebbero, infatti, del tutto inutili per i clienti finali di ESE, dal momento che la medesima svolge unicamente il servizio di maggior tutela e che i reclamanti si devono presumere senz'altro a conoscenza della tipologia di servizio (necessariamente elettrico) per la quale presentano reclamo. Con riferimento, invece, ai restanti 51 casi (doc. Y allegato al punto 8 della *check list*) la Società pur ammettendo la violazione evidenzia come tra il secondo semestre 2009 ed il primo semestre 2010 vi sarebbe stato un calo percentuale di incidenza delle pratiche contestate (su 50 casi, 35 riguardavano il secondo semestre 2009 e 15 il primo semestre 2010).
 21. Quanto alla violazione dell'art. 12, comma 1, lett. b) del TIQV, la Società ammette la contestazione della mancata verifica della correttezza degli elementi

- contrattuali che determinano le condizioni economiche di fornitura e/o dei consumi effettivi o stimati del cliente finale a fronte di 11 delle 24 richieste di rettifica di fatturazione ricevute. Per tali richieste la Società ha dato immediatamente corso alle procedure di rettifica della fatturazione. Per le restanti 13 pratiche (352, 356, 358, 368, 387, 399, 416, 417, 426, 428, 433, 435, 437, allegati al punto 18 della *check list*), ESE ritiene di avere operato correttamente dimostrando di aver fornito risposte adeguate e complete.
22. Quanto alla violazione dell'art. 15, comma 1, lett. b) del TIQV, la Società ritiene non fondata la contestazione con riferimento a 15 casi su 27 (3629, 3631, 22002, 34670, 49415, 49420, 2500, 10328, 10329, 10330, 19084, 33109, 33110, 39796, 48617, doc. Y allegato al punto 8 della *check list*) dal momento che il ritardo nella trasmissione del reclamo al distributore (oltre i 5 giorni solari previsti) non si è tradotto nella violazione del termine finale di 40 giorni di cui all'art. 14, comma 1 del TIQV per rendere una risposta al cliente finale.
 23. Quanto alla violazione degli articoli 18 e 20, comma 2, del TIQV la Società nega la fondatezza della contestazione in 3 casi su 15, in quanto in un caso (229 doc. Y allegato al punto 8 della *check list*) l'indennizzo sarebbe stato erogato tempestivamente (allegato 3 alla memoria difensiva del 28 luglio 2016) e in due casi (19 e 362 doc. Y allegato al punto 8 della *check list*) l'indennizzo non era dovuto perché si trattava di richieste sottoposte a *standard* generale e non specifico.
 24. Quanto alla violazione dell'art. 37, comma 2, lett. d) del TIQV, ESE contesta l'imputazione a suo carico della mancata registrazione dei dati identificativi del cliente, fondata sulle esibizioni documentali richieste in sede di verifica ispettiva. In particolare la Società asserisce di aver prodotto per errore incolpevole solo una parte dei dati di cui all'art. 37 citato pur disponendo di ulteriori archivi informatici essenziali a contenere le informazioni richieste dalla norma, connesse tra di loro da un codice di rintracciabilità. La Società dà atto, ad ogni buon conto, dell'avvenuta integrazione dei registri delle informazioni e dei dati di qualità commerciale con i dati identificativi del cliente finale o del richiedente.
 25. Quanto alla violazione dell'art. 37, comma 3, lett. m) del TIQV, la Società ritiene infondata la contestazione in 9 su 21 casi in quanto rispetto a 5 casi (358, 372, 376, 411, 413 doc. Y allegato al punto 8 della *check list*) "la data di accredito della somma non dovuta" sarebbe stata annotata nella sezione delle rettifiche di fatturazione e non nella sezione delle risposte alle richieste di rettifica; in 4 casi (416, 419, 420, 421 doc. Y allegato al punto 8 della *check list*), invece, l'accredito della somma era stato scontato con il debito del cliente e quindi la data coincideva con l'emissione della fattura.
 26. Infine, quanto agli esiti dell'ispezione disposta con deliberazione VIS 28/10, la Società ha ribadito le argomentazioni già espone nel corso della prima verifica a ispettiva, deducendo l'infondatezza dell'esito negativo ivi riscontrato.
 27. ESE, con la citata memoria del 28 luglio 2016, ha, infine, riportato – ad esito di un monitoraggio interno a campione – le percentuali di non conformità alla

regolazione delle condotte afferenti la gestione della qualità commerciale negli anni 2011-2015, cercando di dimostrare il netto miglioramento della gestione della qualità commerciale.

Valutazione delle argomentazioni di ESE

28. Le argomentazioni della Società in merito alla violazione dell'ambito oggettivo e temporale della seconda verifica ispettiva non possono essere condivise. L'art. 51, comma 5 del TIQV prevede che *“Qualora il venditore non intenda accettare l'esito del controllo [semplificato] dei dati di qualità commerciale, lo comunica all'Autorità [...]. In tal caso il venditore: a) indica nella lettera di comunicazione di cui sopra il recapito presso il quale rende disponibili, per i 180 giorni solari successivi alla data di effettuazione del controllo, i dati e le informazioni necessarie per consentire l'effettuazione di un ulteriore controllo, su tutti o parte di tali dati e informazioni [relativi pertanto a tale ulteriore controllo e non al primo], per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità ed il pieno rispetto delle disposizioni contenute nel presente TIQV”*. Il dato letterale della norma citata rivela immediatamente il suo significato, che consiste nel riportare a pienezza il potere ispettivo dell'Autorità attraverso una nuova verifica ad ampio raggio sulla qualità del servizio reso quando il venditore rifiuti l'esito della procedura semplificata precedente. Con la delibera VIS 143/10 è stata, infatti, prevista una nuova ispezione nei confronti di ESE – occasionata dal rifiuto degli esiti del controllo semplificato ma sganciata in termini oggettivi dal suo perimetro – volta a verificare il rispetto degli obblighi di servizio definiti dal TIQV, mediante l'esercizio dell'ordinario potere ispettivo attribuito all'Autorità ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera g) della legge 481/95. L'aggravio istruttorio ad esso conseguente, quindi, è da ricondursi non tanto alle modalità di attuazione della verifica ispettiva quanto alla ingente mole di dati e documenti da analizzare, dovuta alle dimensioni dell'operatore. Ugualmente vanno respinte le contestazioni in merito alla compressione del diritto di contraddittorio: infatti, durante la prima ispezione semplificata è stata riconosciuta alla Società la facoltà di controdedurre alle contestazioni ivi rilevate e di non accettare gli esiti della stessa (evitando così di subire le conseguenti penalità); con la seconda ispezione è stata concessa la possibilità di ulteriormente controdedurre in merito agli esiti; e, non ultimo, la Società ha potuto esercitare il diritto di difesa all'interno del presente procedimento sanzionatorio come dimostrato dall'istanza di accesso e dalla memoria difensiva depositata. Infine, occorre rilevare che né in base alla regolazione né per altra disposizione di legge l'Autorità è tenuta a comunicare in anticipo il contenuto della *check list*, ciò che si spiega anche con il fine di preservare il buon esito dell'esercizio del potere ispettivo.
29. In merito alla contestata violazione del termine di conclusione del procedimento, occorre preliminarmente rilevare che il tempo trascorso tra la delibera di avvio

ed il provvedimento finale è stato necessario sia in ragione della complessità del procedimento, preceduto da una articolata fase istruttoria, sia al fine di assicurare alla Società tutte le garanzie partecipative. Al riguardo è opportuno, infatti, evidenziare che prima della comunicazione delle risultanze istruttorie è stato necessario analizzare circa 250 casi e che successivamente alla comunicazione delle stesse e all'invio della memoria difensiva di ESE del 28 luglio 2016 – proprio a fronte delle controdeduzioni della stessa – si è resa necessaria una nuova analisi di tutti i casi. I dati e la documentazione inviati da ESE il 28 luglio 2016 hanno permesso per la prima volta nel procedimento di accertare l'esatta consistenza delle condotte contestate, di rilevare la sostanziale legittimità di altre nonché di valorizzare alcune iniziative meritevoli di apprezzamento. Diversamente, l'Autorità avrebbe svolto un'istruttoria incompleta ma soprattutto la Società non avrebbe avuto la possibilità – come di fatto è accaduto – di dimostrare tali circostanze e di beneficiare dei conseguenti effetti attenuanti sulla quantificazione della sanzione. In sostanza il protrarsi dell'attività istruttoria, che ha comportato una dilatazione del tempo per la conclusione del procedimento, si è tradotto in una maggiore garanzia per l'interessata, che ha potuto interloquire attivamente nel procedimento e veder accertata la fondatezza di almeno parte delle ragioni vantate. Nel corso del procedimento sanzionatorio, come già rilevato, sono state salvaguardate, pertanto, tutte le garanzie partecipative e difensive della Società interessata che ha, per due volte, chiesto e ottenuto accesso agli atti del procedimento ed ha presentato proprie difese, producendo memoria e documenti allegati, al fine di contestare le risultanze istruttorie. Al riguardo è inoltre opportuno evidenziare che l'esigenza di prolungare l'istruttoria oltre la scadenza del termine di conclusione del procedimento è stata indotta, altresì, dalla pendenza fin dal 2010 di un contenzioso innanzi al TAR Lombardia avente ad oggetto l'impugnazione da parte di ESE delle deliberazioni VIS 28/10 e 143/10 e dei relativi esiti.

30. In merito alla violazione dell'art. 9, comma 4 del TIQV occorre evidenziare che ai sensi dell'art. 1, comma 1 del TIQV l'elemento differenziale tra una richiesta di informazioni ed un reclamo scritto è costituito dalla espressione nel secondo di una doglianza o di una lamentela inerente al servizio ottenuto. Quando non è agevole stabilire se la segnalazione scritta inviata da un cliente finale integri o meno gli estremi di una richiesta di informazioni o un reclamo o rettifica di fatturazione, il venditore è tenuto a classificare tale segnalazione come reclamo scritto. Tale criterio prudenziale è stato inserito nel TIQV per evitare comportamenti opportunistici da parte dei venditori, essendo le risposte alle richieste di informazioni soggette a *standard* generali e non specifici e quindi non abbinate ad un indennizzo automatico a favore del cliente finale nel caso di mancato rispetto dello *standard* medesimo da parte del venditore. Dall'analisi di cinque (301, 305, 332, 334, 338 allegati al punto 11 della *check list*) delle sei segnalazioni contestate dalla Società sembra piuttosto evidente che le stesse contenessero una lamentela relativa ad un disservizio percepito dall'utente finale (*switching* non concesso, attivazione di un contratto non richiesto o tariffa

applicata non correttamente) e che pertanto, pure nel dubbio, ESE avrebbe dovuto impiegare il prescritto criterio prudenziale e ascrivere senz'altro quelle istanze tra i reclami, salvo successivamente valutarli nel merito come infondati. Per tali casi, così come per gli altri 21 ammessi dalla Società sussiste, pertanto, la violazione di cui all'art. 9, comma 4 del TIQV, mentre si dà atto che la pratica contrassegnata dal numero 347, essendo riconducibile ad un errore ammesso del cliente finale, sia stata correttamente classificata come richiesta di informazioni.

31. In merito alla violazione dell'art. 10, comma 1, lett. c) del TIQV, occorre evidenziare innanzi tutto che le informazioni ivi previste sono necessarie al cliente finale per essere messo in condizione di conoscere le motivazioni dell'accoglimento o del rigetto del reclamo in modo da poter eventualmente valutare ulteriori azioni a propria tutela. Laddove, infatti, il cliente finale scelga – come la regolazione gli consente – di rivolgersi al venditore (e non anche direttamente al distributore) in caso di problematiche tecniche, il venditore è tenuto ad assicurare una valutazione della fondatezza del reclamo sulla base dei dati tecnici ottenuti dal distributore ma altresì sulla base della propria competenza professionale. Compete in particolare al venditore informare il cliente finale dei diritti che può far valere anche alla luce della regolazione vigente con riferimento alla lamentela inoltrata, come altrettanto motivare la eventuale infondatezza del reclamo qualora non vi siano i presupposti per l'accoglimento. Il venditore, quindi, non si sostituisce al distributore nelle competenze tecniche, ma deve acquisire da questi i dati tecnici necessari alla risposta al cliente finale e motivarla adeguatamente, così come previsto dall'articolo 15, commi 1 e 2 del TIQV. Ciò posto, invece, risulta evidente la condotta negligente di ESE che si era limitata nei casi contestati a riportare la comunicazione ricevuta dal distributore nella risposta anche quando tale comunicazione non conteneva alcun dato tecnico o riferimento regolatorio/contrattuale, bensì solo dichiarazioni. Alla luce di tali considerazioni si ritiene che, in 95 casi (di cui 52 ammessi dalla stessa Società) dei 105 contestati nella delibera di avvio, la stessa ha violato l'articolo 10, comma 1, lettera c) del TIQV. Le argomentazioni di ESE paiono, invece, condivisibili rispetto ai restanti 10 casi (12, 19, 61, 103, 108, 137, 184, 190, 259 e 291), le cui risposte, anche laddove essenzialmente limitate all'inoltro della comunicazione del distributore, risultano idonee, nella sostanza, a soddisfare il requisito della completezza richiesto.
32. Sussiste la violazione dell'art. 10, comma 1, lett. e) in quanto in nessuna delle 51 risposte motivate su 300 esaminate risultavano le informazioni contrattuali con riferimento al servizio (elettrico e/o gas) e/o alla tipologia di fornitura (regime di tutela o mercato libero). Non possono trovare accoglimento le argomentazioni difensive di ESE in merito a tale contestazione dal momento che l'art. 10, comma 1, lettera e) del TIQV non prevede alcun tipo di deroga a tale prescrizione a favore degli operatori che operano esclusivamente nel mercato di maggior tutela o nel mercato libero, proprio al fine di garantire una maggiore trasparenza al cliente finale senza distinzioni di sorta. Inserire nella risposta al

reclamo l'esatta indicazione del servizio reso e della tipologia di fornitura risulta, infatti, essenziale al fine di permettere al cliente finale di non avere dubbi sul mittente della risposta, specie di fronte a gruppi societari come Enel che ricomprendono più soggetti della filiera (produttore, distributore e venditore del mercato libero e del mercato tutelato). Pertanto, tale indicazione non può ritenersi una prescrizione formale ma una specificazione che tiene conto dell'asimmetria informativa che contraddistingue il cliente finale specie se domestico, nel contesto di un mercato liberalizzato.

33. ESE si è resa responsabile della violazione dell'art. 12, comma 1, lett. b) del TIQV non avendo, come dalla stessa ammesso, in 11 casi su 24 contestati con l'avvio del procedimento sanzionatorio verificato la correttezza degli elementi contrattuali che determinano le condizioni economiche di fornitura e/o dei consumi effettivi o stimati del cliente finale. Per le restanti 13 pratiche le argomentazioni difensive della Società meritano condivisione in quanto la stessa ha adeguatamente documentato di aver fornito risposte complete.
34. Con riferimento alla violazione dell'art. 15, comma 1, lett. b) del TIQV occorre dare atto che, tenuto conto che la richiesta di dati tecnici al distributore, in un arco temporale di 5 giorni solari, è posta a garanzia del rispetto del termine ritenuto congruo dalla regolazione perché sia resa una più completa ed esauriente riposta al cliente finale (entro 40 giorni solari), in soli 12 dei 27 casi contestati il ritardo nel primo termine (avente natura evidentemente sollecitatoria) ha generato un disservizio al cliente finale, che ha ricevuto una risposta motivata oltre i 40 giorni previsti dalla regolazione (art. 14).
35. In merito alla violazione degli artt. 18 e 20, comma 2, del TIQV, si condividono le motivazioni addotte dalla Società con riferimento ai casi 19, 229 e 362 per i quali, come adeguatamente documentato, non è ravvisabile la violazione in esame, la quale, pertanto, risulta accertata solo per i restanti 11 casi, come ammesso dalla stessa (e per i quali si rileva che la Società ha documentato l'avvenuta cessazione mediante l'erogazione degli indennizzi ancora da corrispondere).
36. In merito alla violazione dell'art. 37, comma 2, lett. d) del TIQV gli argomenti di ESE paiono fondati e, pertanto, meritano condivisione con conseguente archiviazione della contestazione sul punto. La Società, difatti, ha dimostrato di registrare tutte le informazioni prescritte dalla regolazione, pur impiegando supporti differenziati ma tra loro connessi tramite apposito codice di rintracciabilità.
37. Sussiste la violazione dell'art. 37, comma 3, lett. m) del TIQV per 12 casi dei 21 contestati nella delibera di avvio del procedimento sanzionatorio, mentre le evidenze prodotte e le argomentazioni a giustificazione della violazione di ESE in merito ai restanti 9 casi possono essere condivise.
38. Quanto alle contestazioni inerenti agli esiti della verifica ispettiva promananti dal controllo semplificato di cui alla deliberazione VIS 28/10, occorre osservare che, ai fini del procedimento in discussione, quegli esiti erano stati interamente superati per effetto della seconda verifica ispettiva di cui alla deliberazione VIS

143/10, verifica che, come sopra osservato, era occasionata dal rifiuto degli esiti del controllo semplificato, ma il cui perimetro oggettivo era sganciato da esso. Il riferimento alle penalità quantificate in seguito alla prima verifica ispettiva, presente nella deliberazione di avvio del presente procedimento (VIS 49/11), lungi dal mostrare il legame inscindibile tra le due verifiche ispettive, indicava alla Società solo un elemento informativo che l'Autorità ha ritenuto di esplicitare per fornire alla medesima uno dei possibili parametri di riferimento per la determinazione delle conseguenze pecuniarie della condotta al cui accertamento era preordinato il presente procedimento.

39. Non permangono i presupposti per l'adozione di un provvedimento prescrittivo, in quanto ESE, ha, tra l'altro, provveduto ad erogare gli indennizzi dovuti ed in quanto è risultata l'infondatezza della contestazione inerente alla mancata registrazione dei dati identificativi dei clienti finali di cui all'art. 37, comma 2, lett. d) del TIQV.
40. Con riferimento, infine, alle dichiarazioni rese da ESE in merito alle percentuali di incidenza di non conformità della propria gestione della qualità commerciale rispetto alla regolazione per gli anni 2011-2015 occorre rilevare che le stesse non risultano essere adeguatamente documentate e quindi verificabili all'interno del procedimento.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

41. L'articolo 11, della legge 689/81, prevede che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
 - gravità della violazione;
 - opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - personalità dell'agente;
 - condizioni economiche dell'agente.
42. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, la condotta di ESE si è rivelata lesiva del diritto degli utenti a determinate garanzie predisposte dalla regolazione in materia di tutela commerciale e in particolare: a ricevere adeguate e tempestive risposte ai reclami o alle richieste scritte di rettifica di fatturazione; alla corretta registrazione delle istanze inoltrate dai clienti finali; ad erogare tempestivamente gli indennizzi automatici dovuti. Si dà inoltre conto del fatto che la Società ha dimostrato di aver agito correttamente in alcuni dei casi oggetto di contestazione nell'avvio del procedimento sanzionatorio nonché l'infondatezza della contestazione inerente alla mancata registrazione dei dati identificativi dei clienti finali di cui all'art. 37, comma 2, lett. d) del TIQV. Si dà conto, infine, del fatto che la Società ha provveduto alla corresponsione degli indennizzi dovuti (allegati 1, 2 e 3 alla memoria difensiva del 28 luglio 2016), ha adeguato i propri registri contenenti dati e informazioni in materia di qualità commerciale e non ha tratto vantaggi economici dalle violazioni.

43. Per quanto riguarda *l'opera svolta dall'agente* per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, non risulta alcuna circostanza rilevante. Al riguardo occorre evidenziare che l'erogazione a favore dei clienti finali di tutti gli indennizzi dovuti e l'adeguamento dei propri registri contenenti dati e informazioni in materia di qualità commerciale sono circostanze già valorizzate nell'ambito della gravità della violazione per evidenziare la cessazione delle condotte contestate e che per tale ragione non possono (trattandosi di null'altro che dell'adempimento obblighi già previsti dalla regolazione) essere valorizzate anche quali opere svolte dall'agente per eliminare o attenuare le conseguenze della violazione (giusta la previsione dell'art. 4, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione ARG/gas 144/08).
44. Con riferimento alla *personalità dell'agente*, si dà conto che la Società ha sviluppato nel 2012 (rinnovando la precedente del 2011) una procedura organizzativa interna di monitoraggio, basato su un doppio livello di controllo tale da prevedere, sulla base dei relativi esiti: a) che siano intraprese le attività necessarie a sanare le criticità riscontrate; b) che i soggetti coinvolti siano destinatari di premi e penalità incentivanti il miglioramento della *performance* in materia di qualità commerciale. Non può trovare considerazione in senso attenuante il fatto che le violazioni accertate siano state riscontrate entro il primo anno di vigenza del TIQV, dal momento che la Società rappresenta il maggiore fornitore nazionale del servizio di vendita di energia elettrica in regime di maggior tutela e le sue capacità aziendali rendevano senz'altro esigibile lo *standard* qualitativo imposto dalla regolazione fin dalla sua entrata in vigore. Rileva infine che ESE sia stata sanzionata con deliberazione VIS 90/11 per la violazione di obblighi informativi in capo agli esercenti la salvaguardia transitori. A nulla rileva la circostanza che tale sanzione sia stata irrogata nel 2011 in quanto in base alla regolazione in vigore sia al momento dell'avvio del procedimento sanzionatorio che di quella attuale, i precedenti valgono ai fini di un aggravamento della sanzione indipendentemente dalla data di irrogazione della sanzione.
45. In merito al criterio delle *condizioni economiche* dell'agente, risulta che nel 2010 la Società, nello svolgimento dell'attività di vendita dell'energia elettrica ai clienti finali, aveva maturato un fatturato pari a euro 10.359.517.000.
46. Gli elementi sopra evidenziati consentono pertanto di determinare la sanzione nella misura di euro 802.000 (ottocentoduemila)

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Enel Servizio Elettrico S.p.a., delle disposizioni del TIQV nei termini descritti in motivazione e, in particolare, degli articoli 9, comma 4, 10 comma 1, lettere c) ed e), 12, comma 1, lettera b), 15 comma 1, lettera b), 18 e 20, comma 2 e 37, comma 3, lettera m);

2. di archiviare la contestazione di cui all'art. 37, comma 2, lettera d) del TIQV;
3. di irrogare, a Enel Servizio Elettrico S.p.a., una sanzione amministrativa pecuniaria, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, pari a euro 802.000 (ottocentoduemila);
4. di ordinare, a Enel Servizio Elettrico S.p.a., di pagare la sanzione, di cui al precedente punto 3, entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, 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;
5. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 4, per un periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento (codice tributo "788T"); in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all'articolo 27, comma 6, della legge 689/81 (codice tributo "789T");
6. di ordinare, a Enel Servizio Elettrico S.p.a., di comunicare l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa di cui sopra all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
7. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Enel Servizio Elettrico S.p.a. (P. iva 09633951000), Viale Regina Margherita n. 125, 00198 Roma e all'indirizzo PEC enelservizioelettrico@pec.enel.it, nonché a Movimento Difesa del cittadino, Viale Carlo Felice, n. 103, 00185 Roma e all'indirizzo PEC info@pec.mdc.it nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia, sede di Milano, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

1 dicembre 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni