



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 luglio 2018;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO, in particolare, l'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 di euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera (di seguito anche “*Delibera*”) n. 26018 del 11 maggio 2016 (PS9542), con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza delle pratiche commerciali poste in essere da Eni S.p.A., consistenti: 1) nella inadeguata gestione delle istanze e delle comunicazioni dei clienti finali, riguardanti la fatturazione dei consumi di elettricità e/o gas naturale - in particolare, la fatturazione di importi erronei o non correttamente stimati, l'emissione e le modalità di pagamento di fatture di importi anormalmente elevati (a causa di conguagli pluriennali, blocchi di fatturazione o rettifiche tardive dei dati di misura), nonché dei malfunzionamenti del processo di fatturazione e recapito- a fronte del contemporaneo avvio o prosecuzione delle attività di riscossione delle fatture oggetto di tali istanze e comunicazioni; 2) nella mancata o ritardata restituzione di importi dovuti a vario titolo ai clienti finali.

VISTA la propria delibera n. 26892, del 5 dicembre 2017, notificata in data 14 dicembre 2017, con la quale l'Autorità ha contestato alla società Eni gas e luce S.p.A. (di seguito anche EGL o il Professionista), subentrata ad ENI S.p.A.¹, la violazione di cui all'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera dell'Autorità del 11 maggio 2016, con specifico riferimento alla pratica commerciale *sub 1*).

VISTO il proprio provvedimento, del 28 marzo 2018, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, richiesta da Eni gas e luce S.p.A., al fine di esercitare più efficacemente il proprio diritto di difesa;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 26018 del 11 maggio 2016, l'Autorità ha accertato, tra l'altro, la condotta aggressiva posta in essere da Eni S.p.A., in merito alla gestione delle istanze dei consumatori (reclami scritti, verbali, richieste di rettifica e di informazioni) concernenti la fatturazione dei consumi e dei conguagli pluriennali, che espone gli utenti al pagamento di somme non dovute e alla minaccia di distacco delle forniture di elettricità e/o gas, ritenute essenziali dai consumatori stessi.

In particolare, l'Autorità ha accertato che Eni S.p.A. ha gestito in modo inadeguato le istanze volte alla verifica dei consumi ed ha avviato o proseguito l'azione di riscossione nei confronti degli utenti, nelle more della trattazione di tali istanze, esercitando un indebito condizionamento nelle scelte dei consumatori stessi, relativamente alla decisione di effettuare un reclamo o richiedere la verifica dei consumi.

2. Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione o continuazione della condotta sopra descritta, in quanto contraria agli artt. 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo.

¹A seguito di conferimento di ramo di azienda del 30 giugno 2017, Eni gas e luce S.p.A. è subentrata ad Eni S.p.A. nella titolarità dei contratti di fornitura di gas e luce di quest'ultima (cfr. comunicazione di Eni gas e luce del 28/07/2017, prot. n. 0059734 -doc. n. 24-).

Secondo quanto prescritto al punto *d*) della citata delibera n. 26018 del 11 maggio 2016, ENI S.p.A. ha trasmesso una relazione di ottemperanza in data 30 settembre 2016, successivamente integrata in data 23 e 27 gennaio 2017².

3. A far data dal mese di maggio 2017, sono pervenute all’Autorità diverse denunce da parte dei consumatori e delle microimprese (di seguito, collettivamente indicati come “consumatori”), anche per il tramite delle loro associazioni rappresentative³, dalle quali emergeva la reiterazione, da parte del Professionista, della pratica commerciale di cui al punto *sub 1*) della Delibera citata (PS9542), consistente nell’inadeguata gestione delle istanze e delle comunicazioni dei clienti finali, nonché dei malfunzionamenti del processo di fatturazione dei consumi di elettricità e/o gas naturale, a fronte del contemporaneo avvio o prosecuzione delle attività di riscossione delle fatture oggetto di tali istanze e comunicazioni.

4. In data 6 luglio 2017, è stata inoltrata al Professionista una richiesta di informazioni⁴, al fine di acquisire ulteriori elementi conoscitivi in merito alle segnalazioni di alcuni clienti che lamentavano l’emissione di fatture, a titolo di conguaglio di consumi, anche prescritti, di ingente importo.

A tale richiesta, il Professionista ha fornito una risposta all’Autorità in data 28 luglio 2017⁵.

5. In considerazione delle denunce pervenute e della documentazione acquisita agli atti, l’Autorità, con delibera n. 26892 del 5 dicembre 2017, ha avviato un procedimento nei confronti della società Eni gas e luce S.p.A., contestando al Professionista la violazione di cui all’art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla citata Delibera dell’Autorità del maggio 2016, con specifico riferimento alla pratica commerciale di cui al punto *sub 1*) sopra richiamato.

Il provvedimento di avvio del presente procedimento è stato notificato al

²Nella Relazione di ottemperanza, Eni S.p.A. ha indicato le misure adottate, al fine di superare le problematiche connesse al processo di fatturazione, che in estrema sintesi riguardavano: la pubblicazione di una Guida al cliente; l’invio di comunicazioni al cliente -via mail, sms, chiamate- di presa in carico/risoluzione del reclamo, nonché comunicazioni mirate volte ad invitare il cliente stesso a non procedere al pagamento della bolletta in caso di errori palesi, o anche l’invio di comunicazioni di ripresa fatturazione successiva a salti di fatturazione con dilazione di pagamento e rateizzazione senza interessi; il monitoraggio e i controlli delle bollette/lettere non esitate; il blocco delle azioni di sollecito/recupero credito sull’intero conto cliente, in presenza di segnalazioni (scritte e orali) del cliente su una bolletta e relativa comunicazione (con revisione e chiarimenti nei formati standard delle lettere di sollecito /diffida); invio di comunicazioni mirate al cliente in caso di mancato recepimento dell’autolettura o di un’autolettura da almeno due cicli di fatturazione; evidenza periodica, al Distributore, dei clienti non letti da almeno 12 mesi; promozione della bolletta digitale.

³Codacons, Movimento Difesa del Cittadino, Movimento Consumatori, Federconsumatori, Tutor Iuris, Adusbef, Asso-Consum Onlus, CODICI, Unione Nazionale Consumatori.

⁴ Cfr. comunicazione del 6/07/2017, prot. n. 54046 (doc. n.14).

⁵ Cfr. comunicazione del 28/07/2017, prot. n. 59734 (doc. n. 24).

Professionista il 14 dicembre 2017, data in cui è stato svolto un accertamento ispettivo presso la sede della stessa Eni gas e luce S.p.A. (nonché presso la sede della società Italgas Reti S.p.A.), deliberato dall’Autorità parimenti in data 5 dicembre 2017.

6. Nel corso del procedimento sono state accolte le istanze di partecipazione al procedimento da parte di quattro Associazioni di consumatori, quali: Movimento Difesa del Cittadino, CODICI, Unione Nazionale Consumatori e Associazione Europea Consumatori Indipendenti, rispettivamente, in data 23 gennaio, 12, 22 e 28 marzo 2018⁶.

7. In data 9 marzo 2018, è stata inviata a EGL - e, successivamente, anche alle Associazioni dei consumatori che hanno presentato istanza di partecipazione al procedimento - la comunicazione del termine istruttorio (CTI).

8. In data 20 marzo 2018, la società EGL ha presentato un’istanza di proroga del termine di chiusura dell’istruttoria e di conclusione del procedimento.

9. Con provvedimento del 28 marzo 2018, il termine di conclusione del procedimento di inottemperanza è stato prorogato di 90 giorni, a seguito dell’istanza formulata da EGL.

10. Quest’ultima, nel corso del procedimento ha avuto più volte accesso agli atti ed è stata sentita due volte in audizione (in data 8 febbraio e 11 maggio 2018).

11. EGL, infine, ha presentato una memoria difensiva (in data 28 maggio 2018), nonché, in pari data, un documento (denominato “Iniziativa Ulteriori”), avente ad oggetto le misure migliorative che il Professionista intende assumere, al fine di rimuovere le residue criticità in tema di fatturazione, emerse nel corso del procedimento.

II. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO - LE SEGNALAZIONI RICEVUTE E LE EVIDENZE ACQUISITE

12. Alla luce degli elementi agli atti del procedimento IP/288, nel corso del quale sono continuate a pervenire segnalazioni da parte dei consumatori⁷,

⁶ Cfr. comunicazione del 23/01/2018, prot. n. 14579 (doc. n. 115); comunicazione del 12/03/2018, prot. n. 26650 (doc. n. 156); comunicazione del 22/03/2018 (doc. n. 168); comunicazione del 29/03/2018, prot. n. 31313 (doc. n. 179).

⁷ Le denunce dei consumatori che saranno citate di seguito nelle note in calce alla presente comunicazione, sono da intendersi meramente esemplificative, e non esaustive, dei presunti profili di reiterazione delle condotte illecite poste in essere da EGL e in questa sede contestate.

nonché dalla lettura della documentazione acquisita nel corso degli accertamenti ispettivi, sono emersi alcuni profili di scorrettezza, che appaiono idonei a configurare la reiterazione della condotta già accertata dall’Autorità, di cui al punto *sub 1)* della Delibera citata.

In particolare, è stato riscontrato il persistere di diverse criticità nell’attività di gestione dei reclami, nonché una serie di malfunzionamenti, riconducibili al processo di fatturazione, che l’insieme delle misure assunte dal Professionista ad esito del procedimento PS9542, che lo stesso ha assicurato di avere implementato, non appaiono avere rimosso.

13. Le criticità connesse all’attività di gestione dei reclami, oggetto di segnalazione, riguardavano, in particolare: l’emissione di fatture di importi anormalmente elevati a causa di blocchi di fatturazione o conguagli pluriennali; le richieste di pagamento e le rettifiche tardive dei consumi fatturati, anche soggetti a prescrizione; l’omessa acquisizione delle letture o delle autoletture; la fatturazione di consumi sovrastimati; l’addebito errato di consumi; l’incompletezza e/o l’inesattezza dell’informativa inoltrata al cliente, in tema di fatturazione.

14. Di seguito si rappresentano, più estesamente, le diverse problematiche attinenti alla inadeguata gestione dei reclami dei consumatori e alla mancata implementazione di idonei interventi sui processi interni, volti a prevenire errori di fatturazione, nonché all’avvio di improprie procedure di riscossione, nelle more della trattazione dei reclami.

a) Presa in carico e risoluzione del reclamo

15. Preliminarmente si ricorda che il Professionista aveva assunto l’impegno di fornire un immediato riscontro al cliente che inoltra un reclamo o che richiede informazioni relative alla fatturazione dei propri consumi.

Nella maggior parte delle denunce pervenute, i consumatori hanno lamentato, in modo ricorrente, la necessità di dover reiterare le proprie istanze, sia attraverso ripetute chiamate al *call center*, sia mediante il successivo invio di un reclamo in forma scritta al fine sollecitare la trattazione dell’istanza, anche mediante il ricorso all’assistenza legale, nonché la mancanza di riscontro, la non esaustività o la non risolutività delle risposte fornite dal Professionista⁸.

16. L’inerzia di EGL nella gestione dei reclami è emersa dalle denunce dei

⁸ Cfr. denuncia del 7/03/2018 prot. n. 25569 (doc. n. 146), denuncia del 23/03/2018, prot. n. 30022 (doc. n. 171), denuncia del 5/04/2018, prot. n. 32619 (doc. n.185).

consumatori che hanno segnalato come il Professionista non sarebbe intervenuto tempestivamente a rettificare le fatture oggetto di contestazione a fronte delle autoletture comunicate⁹ e, anzi, avrebbe richiesto il pagamento di importi significativamente difforni da quelli effettivi, palesemente erronei, anomali o basati unicamente su stime di consumo, dando avvio alle procedure di recupero crediti e sospensione delle forniture di gas e/o energia elettrica, anche nei confronti degli utenti che, pure, avevano ricevuto rassicurazioni in merito al recepimento delle autoletture, nonché sullo storno delle fatture inesatte e sulla emissione di fatture rettificate.

17. Si veda, ad esempio, la denuncia di un utente, che ha segnalato di avere - nel corso degli ultimi anni - reiteratamente comunicato invano, sia telefonicamente sia via telefax, la lettura di un contatore (pari a zero), relativo a un appartamento disabitato. Malgrado ciò EGL, ignorando le autoletture comunicate dall'utente stesso, ha continuato ad emettere fatture e a riscuotere i relativi importi¹⁰.

b) Monitoraggio e controlli sulle emissioni di fatture di recupero credito

18., In occasione dell'emissione tardiva di fatture di conguaglio, di ingente o ingentissimo importo, è risultato che il Professionista non ha effettuato un attento monitoraggio, nonché i previsti controlli “*multipli e incrociati*”, cui si era impegnato in fase di ottemperanza, al fine di evitare pressioni per il pagamento di una bolletta in presenza di segnalazioni, specialmente nel caso di fatturazione di importi non correttamente determinati o del tutto incoerenti con i consumi storici degli utenti¹¹.

19. In alcuni casi è emerso un mancato coordinamento tra le unità operative di EGL, laddove, a fronte della inesattezza del dato fatturato ad un cliente, veniva inviata una comunicazione -via sms-, per invitarlo a sospendere il pagamento della fattura oggetto di contestazione e, contestualmente, lo

⁹ Cfr. denuncia del 09/10/2017, prot. n. 75330 (doc n. 48), in cui un utente ha lamentato di avere ricevuto negli ultimi quattro anni (dal 2013 al 2017) fatture sovrastimante, basate sui consumi presunti, malgrado la comunicazione periodica delle autoletture, sia telefonicamente che personalmente, recandosi presso gli uffici del Professionista, il quale non solo non avrebbe mai recepito le autoletture, ma avrebbe altresì ignorato la lettura effettiva registrata dal Distributore nel luglio 2017, a seguito di sostituzione del misuratore.

¹⁰ Cfr. denuncia del 15/01/2018, prot. n. 12515 (doc. n. 108).

¹¹ Cfr. denuncia del 27/07/2017, prot. n. 59242 (doc. n. 23), integrata in data 4/08/17, prot. n. 62193 (doc. n. 25), in cui un utente ha lamentato che, pur avendo onorato nel corso degli anni il pagamento di tutte le fatture -dal 2012 al 2017-, ha ricevuto, in pendenza di reclamo, una diffida legale -con minaccia di sospensione- per insolvenza di pagamento di una fattura di conguaglio di importo esorbitante (superiore a 40.000 euro), a fronte di un dato di misura del tutto incoerente con i consumi storici degli ultimi anni.

stesso cliente veniva sollecitato, mediante invio di una comunicazione di diffida legale, ad effettuare il pagamento della medesima fattura per insolvenza¹².

In altri casi si è rilevato invece che, pure in presenza di fatture già saldate, il Professionista ha inviato ad alcuni clienti la comunicazione di diffida legale per insolvenza di pagamento¹³, oppure, ove risultavano palesi errori di fatturazione, imputabili al Professionista stesso, quest'ultimo ha reiterato le richieste di pagamento, peraltro effettuando rettifiche inesatte.

20. Al riguardo, la problematica identificata da EGL come: “*Problematica fatturazione su saldo e stralcio*”, conferma il malfunzionamento del processo di fatturazione da parte del Professionista, rivelando il mancato coordinamento tra le funzioni interne che gestiscono il contenzioso, il credito e la fatturazione.

Il disallineamento tra i sistemi interni, di gestione e riscossione del credito e di gestione delle istanze dei clienti, può determinare l'avvio delle azioni di recupero crediti anche in presenza di un reclamo.

Al riguardo, è emerso che il Professionista ha avviato le procedure di riscossione relativamente ad importi già saldati dai consumatori in via transattiva, senza avere prima verificato l'avvenuto incasso delle somme richieste.

Infatti, da una *mail* interna risulta che “*i clienti che hanno fatto un accordo (accordo transattivo generale o tombale) in via legale, ricevono ulteriori fatture successive all'accordo*”, nonché diffide, relative a fatture già saldate dagli utenti a seguito della transazione^{*14}.

21. In merito, si evidenzia anche la denuncia di un cliente cessato nel 2015, che dopo avere ricevuto una fattura di conguaglio di 1.719,34 euro otteneva, ad aprile 2017, a seguito di conciliazione paritetica, un assegno circolare, da

¹² Cfr. denuncia del 20/02/2018, prot. n. 22078 (doc. n. 140), con la quale un utente che, a causa di un ritardo nell'emissione della fattura dovuto ad alcune “criticità tecniche” ha ricevuto una bolletta di ingente importo, ha lamentato che EGL dapprima, in data 21/09/2017, gli ha comunicato, via sms, di sospendere i pagamenti, successivamente, in data 16/10/2017, gli ha confermato che l'importo era rateizzabile in sei rate bimestrali e, poi, a distanza di pochi giorni, in data 27/10/2017, gli ha inviato una diffida legale per insolvenza fattura con termine di pagamento “entro e non oltre il 16/11/2017”; cfr. altresì la denuncia del 9/03/2018, prot. n. 26428 (doc. n. 154), da cui risulta che il Professionista ha dapprima, in data 16/02/2018, comunicato, ad un utente (al quale erano stati fatturati consumi in eccesso) che: “nell'attesa dell'emissione della fattura di conguaglio, Le confermiamo di avere provveduto a posticipare la scadenza della fattura n...al giorno 3/04/2018”. Nonostante ciò, il giorno seguente, in data 17/02/2018, EGL ha inviato, allo stesso cliente, la diffida legale per insolvenza fattura, con invito a provvedere al pagamento “entro e non oltre il 9/03/2018”.

¹³ Cfr. denuncia del 1/03/2018, prot. n. 24203 (doc. n. 142).

* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

¹⁴ Cfr. mail del 26/07/17, da [omissis].]

parte di Eni, dal valore di 41,96 euro, a titolo di rimborso eccedenza di pagamento, con la garanzia che: *“si era determinato il corretto addebito di consumi per il periodo di titolarità Eni dal 1.08.2011 al 1.04.2015”*.

Tuttavia, lo stesso utente ha lamentato di avere, successivamente, ricevuto un'altra fattura di conguaglio per consumi effettuati nello stesso periodo oggetto di conciliazione (dal 1.08.2011 al 31.03.2015), di ammontare ben superiore alla precedente fattura, pari a 4.274,61 euro e di non avere in seguito ottenuto da EGL alcun riscontro al proprio reclamo, bensì un sollecito di pagamento, in data 19.12.2017, di 4.239,74 euro¹⁵.

22. Un utente ha denunciato di avere ricevuto il 18 novembre 2016 (*“dopo una lunga e dispendiosa contrattazione”*) una fattura di cessazione a saldo zero e, ciò nonostante, il Professionista gli ha inviato un'altra fattura il 13 giugno 2017, che fa riferimento alla medesima data di cessazione del rapporto contrattuale, al medesimo periodo e alla medesima lettura finale, di importo pari a 836,43 euro, che il cliente stesso ha contestato, essendo *“frutto di un evidente errore”*, trattandosi di fattura emessa successivamente a una *“chiusura contabile e sostanzialmente tombale”*.

Nonostante i ripetuti reclami inoltrati al Professionista in forma sia scritta sia verbale, lo stesso utente ha segnalato di avere ricevuto, in data 29 gennaio 2018, il sollecito di pagamento da parte di una società di recupero crediti della fattura contestata e mai annullata dal Professionista¹⁶.

23. Un altro utente ha lamentato di avere raggiunto un accordo transattivo con la società di recupero crediti incaricata da EGL e di avere ricevuto, successivamente all'accordo stipulato, diffide e solleciti di pagamento, riferiti alla stessa fattura, anche con minaccia di azioni legali, malgrado avesse rispettato i termini dell'accordo¹⁷.

24. Con riferimento agli errori di fatturazione, nonché all'inesattezza delle rettifiche effettuate, appare significativa la denuncia di un consumatore (utenza domestica) al quale è stata inviata una fattura di importo estremamente rilevante, pari a 30.254 euro, a titolo di conguaglio di consumi, relativa a un periodo di sette anni (dal 1.02.2010 al 12.02.2017)¹⁸.

Per l'intero periodo il Professionista ha continuato a fatturare in acconto sulla base di stime di consumo, senza comunicare al consumatore i motivi del mancato utilizzo dell'autolettura e senza segnalare al Distributore l'anomalia della mancanza di letture reali, essendo il misuratore accessibile

¹⁵ Cfr. denuncia del 23/01/18, prot. n. 14572 (doc. n. 113).

¹⁶ Cfr. denuncia del 9/03/18, prot. n. 26220 (doc. n. 151).

¹⁷ Cfr. denuncia del 9/05/2018, prot. n. 39996 (doc. n.202).

¹⁸ Cfr. denuncia del 26/01/2018, prot. n. 15582 (doc. n. 119).

dalla pubblica via.

A fronte di una serie di ripetuti reclami e puntuali contestazioni da parte dell'utente, volti a dimostrare i diversi e reiterati errori contenuti nel documento di fatturazione (calcoli errati, numero di contatore diverso da quello utilizzato in bollette precedenti, indirizzo inesatto), EGL ha emesso una successione di fatture di rettifica non pertinenti e non esaustive in ordine alle modalità di calcolo adottate; dapprima rideterminando l'importo dovuto in misura pari a 29.883,94 euro, successivamente, emettendo una nuova fattura di conguaglio il cui importo a debito del cliente ammontava a 4.786,81 euro, infine, a distanza di un anno, riducendo l'importo a 2.208,39 euro -che a detta del denunciante risultava ancora errato-, fornendo all'utente altrettante risposte incomplete, non chiaramente comprensibili e sicuramente contraddittorie, circa le cause che avrebbero generato la sequenza di fatture emesse a rettifica delle precedenti ("*variazione della lettura*" effettuata nel 2012 in occasione della sostituzione del contatore; "*anomalia tecnica*" che non avrebbe consentito l'acquisizione delle letture fornite dal Distributore; rettifica effettuata a seguito dell' "*allineamento dei sistemi*").

c) Azioni di caring

25. Con specifico riferimento all'emissione di fatture volte a sanare i c.d. "blocchi di fatturazione" -riguardanti utenze mai fatturate in precedenza- o di "ripresa fatturazione" -nei casi di interruzione, causate ad esempio da "*anomalie tecniche*" o dal "*disallineamento dei sistemi*"- è emersa la mancata adozione di idonee procedure interne volte a prevenire le segnalazioni da parte di quei clienti che, a seguito della ricezione delle fatture di importo anormalmente elevato, avrebbero presumibilmente richiesto informazioni al Venditore o inoltrato reclami, soprattutto nei casi in cui ad un blocco di fatturazione di durata pluriennale, avrebbe fatto seguito l'emissione di fatture di conguaglio, di elevato importo, peraltro ancora basate su stime, anziché sul dato effettivo di consumo¹⁹.

26. Posto che i clienti che hanno già ricevuto una fattura di cessazione non si aspettano di ricevere una rettifica dei consumi già fatturati allorché il

¹⁹ Cfr. denuncia del 3/04/2018, prot. n. 31909 (doc. n. 181), con la quale un utente (microimpresa) ha lamentato che, nonostante i ripetuti solleciti, il Professionista non ha emesso alcuna fattura dal mese di agosto 2014 al mese di dicembre 2017 -relativamente alla fornitura di gas-, fino a che ha ricevuto la prima fattura di "sblocco", pari a 81.570,28 euro, i cui consumi risultavano, tuttavia, ancora fatturati in acconto, oltretutto errati, al punto che, a distanza di due mesi, riceveva una nuova fattura di importo pari a 59.141,96 euro, basata su letture effettive, che rettificava la precedente fattura, risultante sovrastimata per un valore di 22.519, 82 euro.

rappporto contrattuale non è più in essere, il Professionista avrebbe dovuto informare adeguatamente i consumatori in ordine ai motivi della richiesta di pagamento di importi elevati anche dopo la cessazione del contratto, relativi a consumi molto risalenti nel tempo, talvolta interessanti l'intera "vita" della fornitura²⁰.

27. L'inadeguata gestione delle istanze dei consumatori è stata, infatti, riscontrata principalmente nei casi di contestazione di fatture -di conguaglio o di recupero di consumi non fatturati- di importo elevato, riferite a periodi pluriennali, che comportano l'oggettiva impossibilità per gli utenti stessi di effettuare a posteriori, a distanza di tempo, le opportune verifiche dei propri consumi; a tale difficoltà si aggiunge, nel caso di utenze collettive, come i condomini, quella connessa all'impossibilità di attribuire i relativi consumi ai singoli condòmini, ove questi ultimi si siano avvicendati nel corso degli anni²¹.

28. In qualche caso, peraltro, il Professionista, reiterando la richiesta di pagamento dei consumi, ha fornito dei riscontri incoerenti ai reclami dei consumatori, in quanto alcune comunicazioni contenevano, da un lato, un messaggio standard di "*ripresa fatturazione*" inappropriato alla tipologia di cliente (cessato) e, dall'altro lato, incongruenze tali da impedire al cliente stesso di comprendere il senso della comunicazione, come risulta da uno scambio di *mail* interno ad EGL²².

d) Blocco delle azioni di sollecito/recupero credito sull'intero conto cliente in presenza di segnalazioni

29. Dal complesso delle denunce pervenute risulta, inoltre, che EGL non ha proceduto al blocco delle azioni di recupero del credito con riguardo

²⁰ Cfr. denuncia del 12/09/2017, prot. n. 69078 (doc. n. 91.8), integrata il 2/01/2018, prot. n. 10128 (doc. n. 95), inviata da un consumatore, il cui contratto di fornitura con Eni è cessato nel luglio 2011, che ha contestato la fattura di conguaglio emessa in data 28 luglio 2017, relativa a consumi risalenti al periodo 1/01/2008-16/05/2011, per un totale di 3.901,29 euro. A fronte della richiesta di emissione di una nota di credito di pari importo, in quanto le somme relative agli anni 2009-2010-2011 non avrebbero dovuto essere corrisposte, lo stesso cliente ha dovuto avvalersi dell'assistenza legale, al fine di reiterare, nel dicembre 2017, l'eccezione della prescrizione dei consumi.

²¹ Cfr. documentazione acquisita agli atti in data 5/07/2017 (doc. n.13); cfr. denuncia del 18/09/2017, prot. n. 70337 (doc. n. 34), nonché denuncia del 8/01/2018, prot. n. 10879, (doc. n. 97).

²² Cfr. mail del 28 settembre 2017 da [omissis], nella quale si legge che un cliente cessato (che rientrava tra i "bloccati"), ha ricevuto una fattura di cessazione in data 29/08/17 per una fornitura terminata il 31/10/16; al momento dello sblocco ha ricevuto un messaggio che lo avvisava di tale evento che però "contiene almeno 2 incongruenze: -Gli si dice che "la fatturazione è ripresa regolarmente": il che per un cliente cessato (da 10 mesi) mi sembra una presa in giro; -Gli si dice che "deve pagare 85 euro con dilazione automatica a 50 giorni": invece la bolletta ha importo pari a zero!!".

all'intero "conto cliente", in presenza di una richiesta di rettifica, dando seguito alle procedure di sollecito, di messa in mora e distacco²³, anche nelle more delle verifiche necessarie a fornire un puntuale riscontro alle istanze dei consumatori riguardanti gli importi fatturati, sia nel caso di richieste di pagamento di importi asseritamente erronei, anomali e/o non correttamente stimati, sia in relazione ai crediti, talvolta parzialmente o totalmente prescritti, maturati nei confronti dei clienti in caso di prolungato ritardo nell'emissione delle fatture di conguaglio.

30. In particolare, è emerso che il Professionista ha effettuato, in ambito *settlement*, nei mesi di giugno, luglio e settembre 2017, operazioni straordinarie di recupero di volumi di gas e *power*, erogati e non fatturati, che hanno interessato un numero significativo di utenti, tra i quali anche quelli "cessati" da alcuni anni, ovvero che non avevano più in essere un rapporto contrattuale/amministrativo con il Professionista. L'emissione massiva di tali fatture di recupero ha generato un elevato numero di reclami da parte dei consumatori, i quali hanno specialmente contestato al Professionista la fatturazione a conguaglio di consumi, i cui importi risultavano di elevata entità, oltre che soggetti a prescrizione.

31. In particolare, a fronte delle contestazioni dei consumatori riguardanti le modalità di calcolo di tali fatture, EGL non ha interrotto le procedure di riscossione dei crediti vantati, procedendo ad inviare comunicazioni di diffida di pagamento e messa in mora in caso di ritardato pagamento.

In alcuni casi, il Professionista ha dato mandato ad apposita società di recupero crediti di procedere alle azioni di sollecito, volte ad indurre i consumatori al pagamento delle fatture emesse, prima ancora di inviare ai clienti stessi la lettera di messa in mora per mancato pagamento delle fatture²⁴.

e) La fatturazione di consumi prescritti

32. La documentazione acquisita nel corso degli accertamenti ispettivi mostra, come sopra esposto, che una parte significativa delle azioni di recupero di fatturato, effettuate da EGL nel 2017, ha comportato l'emissione di fatture di conguaglio nei confronti di molti clienti, alcuni dei quali cessati anche da anni, pure inclusive di importi prescritti.

33. Il numero significativo di reclami conseguenti alla fatturazione di

²³ Cfr. denuncia del 26/10/2017, prot. n. 80143 (doc. n. 55).

²⁴ Cfr. denuncia del 7/02/2018, prot. n. 18637 (doc. n. 128).

consumi prescritti si evince da una *mail* dall'oggetto emblematico "*Prepararsi all'impatto*", che avverte: "*In arrivo 500 prescrizioni accumulate durante il periodo estivo*" ²⁵, e che contiene una tabella *excel* nella quale sono elencati tutti i reclami ricevuti -in forma orale- dagli utenti, conseguenti alla emissione delle fatture di recupero inviate alla fine di luglio, che eccepiscono la prescrizione dei consumi, in quanto i conguagli fanno riferimento a periodi superiori a cinque anni dalla data di emissione della bolletta.

34. Al riguardo, si veda ad esempio la denuncia di un utente, il cui rapporto con Eni risultava interrotto dal mese di giugno 2009 e che, a causa di un'anomalia tecnica aveva ricevuto tardivamente (in data 30 aprile 2015) una fattura di cessazione di importo pari a 3.963,65 euro, riportante peraltro un dato di consumo errato, per ammissione dello stesso Professionista, il quale aveva assicurato al cliente l'emissione di una fattura di rettifica dei consumi fatturati in eccesso entro il mese di maggio 2016 (senza fornire alcuna giustificazione in ordine al procrastinarsi dei tempi di risoluzione della pratica).

Lo stesso utente, tuttavia, ha denunciato che, lungi dal ricevere una fattura di rettifica entro i tempi prospettati dal Professionista, gli era stata nuovamente inviata la fattura contestata, di pari importo (3.963,65 euro), con scadenza 30 novembre 2017 e che, successivamente, in data 3 febbraio 2018, aveva ricevuto una diffida legale per insolvenza della stessa fattura (relativa a un contratto risolto da oltre otto anni, che riportava un dato di consumo dichiarato errato dal Professionista e che il cliente stesso aveva contestato anche in quanto prescritto) ²⁶.

35. L'emissione di fatture di rettifica di consumi, non coerenti con precedenti emissioni, si evince da uno scambio interno di *mail* del febbraio 2017, in cui si fa riferimento ad un caso in cui l'emissione di una fattura, in ambito *settlement*, che: "*sovrapponendosi senza preavviso a precedenti fatture a partite o ordinarie errate (a volte oggetto di azioni di rettifica con compilazione tracciato agile o rate manuali) generano confusione negli operatori che non riescono più a capire quando e come sia il caso di intervenire con azioni di rettifica (con tracciato se a partite o rate manuali se ordinarie), che potrebbero innestarsi su processi di bonifica massivi alterandone il risultato auspicato*".

Il caso preso a riferimento, per ammissione di chi scrive, sarebbe

²⁵ Cfr. mail del 31 agosto 2017, da [omissis].

²⁶ Cfr. denuncia del 1/03/2018, prot. n. 24278 (doc. n. 143).

“rappresentativo di tutta una serie di situazioni che ci sono state segnalate negli ultimi giorni che evidenziano come la sovrapposizione di fatture in ambito settlement su fatture a partite precedenti possa ingenerare confusione ed eventuali doppie lavorazioni [...]”.²⁷.

36. Sulla base della documentazione ispettiva è emerso che EGL era consapevole del fatto che le operazioni di recupero crediti avrebbero comportato un aumento del numero dei reclami da parte degli utenti, afferenti i consumi prescritti, e che ciò avrebbe richiesto l’adozione di procedure di sollecito e riscossione del credito *ad hoc*. Tuttavia, il Professionista non ha predisposto adeguate e consequenziali misure di *caring*.

Infatti, come si evince dalla lettura di una *mail* acquisita nel corso degli accertamenti ispettivi: *“...non avevamo detto di gestire con una modalità di recupero credito ad hoc le fatture dei run del 13 giugno e 28 luglio, a maggior ragione se prescritte parzialmente o completamente? Dal flusso di reclami di questi giorni vedo che iniziano ad arrivare segnalazioni conseguenti le azioni di recupero, che però mi sembrano andate avanti in modalità del tutto ordinaria...quindi temo non sia stato dato seguito a quanto avevamo definito...”*²⁸.

37. Inoltre, in un’altra *mail* si legge quanto segue: *“[10.000-15.000] sarebbero clienti non fatturati da tempo e che devono avere ancora la fattura di cessazione, giusto? Anche dentro questo insieme possono esserci situazioni prescritte, perché il periodo che si va a fatturare sarà oltre i 5 anni (in tutto o in parte)...”*. [...] *se i clienti non vengono contattati appena ricevono le fatture ed iniziano a scrivere a noi non siamo assolutamente in grado di assorbire gli effetti di questo run lato reclami per garantire la presa in carico entro lo standard”*²⁹.

38. È emerso, al riguardo, che il Professionista non ha preventivamente appurato che le operazioni straordinarie di recupero crediti avrebbero, in alcuni casi, vanificato precedenti interventi di correzione del consumo fatturato, effettuati manualmente, con la conseguenza che ad alcuni clienti EGL ha nuovamente inviato una fattura riferita allo stesso periodo oggetto di rettifica, richiedendone peraltro l’immediato pagamento, mediante lettere di diffida.

Tale circostanza ha, altresì, generato confusione negli operatori, che non

²⁷ Cfr. mail del 3 febbraio 2017, avente ad oggetto “Fatture in ambito settlement che si sovrappongono a fatture a partite precedenti”, estratta da cartella [omissis].

²⁸ Cfr. mail del 5 ottobre 2017, da [omissis].

²⁹ Cfr. mail del 19 settembre 2017, da [omissis].

sono stati posti nelle condizioni di fornire spiegazioni ai clienti che reclamavano tale improprio recupero.

39. In particolare, quanto sopra esposto, si evince in una *slide* dal titolo *“Focus sugli incidenti o sulle operazioni di recupero”*³⁰, dove sono elencate diverse problematiche (carenze comunicative, errori di fatturazione, doppie fatturazioni ecc.) che si sono verificate nel corso di tali operazioni di recupero di fatturato:

- Settlement: *“varie operazioni di recupero di contratti, consumi, periodi di competenza senza preparazione preventiva e senza evidenza puntuale delle operazioni avvenute [...]. Inoltre, sovrapposizione di tali operazioni con way out o agili che rendono difficoltosa la ricostruzione verso il cliente”*;

- Energia Reattiva: *“[...] Sono stati addebitati oneri Distributore già addebitati, in seguito a segnalazioni da reclami, sono stati bonificati ma senza fornire feedback. Con la seconda emissione sono stati nuovamente addebitati doppi oneri, bonificati a seguito di nuova segnalazione da reclami [...]*;

- Deposito cauzionale Power: *“per un’anomalia tecnica, ad alcuni clienti domestici, [...] è stato caricato un importo maggiore relativamente al Deposito Cauzionale [...]*;

- Duplicazione spese amministrative di cambio prodotto, bonificate con azione successiva, ma apparentemente non tutte risolte.

Seguono altre anomalie, nonché l’elenco delle problematiche ancora pendenti.

40. Inoltre, alcuni consumatori hanno lamentato che EGL ha fornito risposte fuorvianti in ordine al termine di decorrenza della prescrizione dei consumi.

Un utente, ad esempio, ha segnalato che il Professionista, a seguito del ricalcolo di consumi già fatturati, ha fatto presente che *“tale operazione è configurabile come rettifica, con la conseguenza dell’assoggettabilità della fattura in questione a prescrizione decennale”*³¹.

41. Un altro utente ha segnalato di avere ricevuto una fattura di conguaglio in data 7 novembre 2017, avente ad oggetto l’erogazione di gas per il periodo 25 maggio 2008 -1° luglio 2013 (data quest’ultima di cessazione del contratto). Il cliente ha eccepito la prescrizione, ritenendo che fosse onere del Venditore quantificare tempestivamente gli importi dovuti a titolo di conguaglio, in fase di *switching*.

³⁰ Cfr. documento “Indennizzi-Avanzamento Giugno 2017”, slide dal titolo “Focus sugli incidenti o su operazioni di recupero”, allegato ad una mail del 20 luglio 2017, estratto da cartella *[omissis]*.

³¹ Cfr. denuncia del 28 maggio 2018, prot. n.44001 (doc. n. 210).

A fronte di tale istanza, tuttavia, EGL ha sostenuto che: “*non possiamo accogliere la Sua richiesta di prescrizione relativa alla fattura n. XXX del 7.11.2017 (...) in quanto avendo il Distributore modificato il dato del consumo il 23.08.2017, solo a partire da quella data EGL poteva esercitarne il diritto*”³².

42. Sulla base di tale interpretazione della normativa, allora vigente, in tema di prescrizione, il Professionista ha emesso tardivamente fatture relative a importi prescritti, anche nei casi in cui il ritardo era generato da anomalie di sistema, indifferentemente attribuibili al Distributore o al Venditore, o in conseguenza di blocchi di fatturazione³³.

Risulta, inoltre, che EGL ha opposto degli ostacoli al riconoscimento delle richieste di prescrizione dei crediti eccepiti dagli utenti³⁴, negando tale riconoscimento anche quando la tardività della fatturazione dipendeva dalla propria negligenza, come nel caso della mancata o non corretta registrazione del dato di misura fornito a EGL dal Distributore³⁵, circostanza sicuramente non imputabile ad una responsabilità del cliente.

43. La documentazione agli atti dimostra come EGL abbia, in alcune occasioni, da un lato attribuito, erroneamente, il consumo effettivo ai periodi più vicini al momento della emissione della fattura e, dall’altro lato, in sede di esame del reclamo sulla prescrizione delle somme richieste, abbia valutato come prescritti i consumi avvenuti oltre 5 anni dalla data di emissione della fattura³⁶.

44. Si evidenzia infine che, nel mese di dicembre 2017, i misuratori - PDR - riconducibili a clienti EGL non letti (o per i quali non era disponibile un’autolettura) da oltre 12 mesi, risultavano pari a [1.000.000-2.000.000], di cui i non letti/senza autolettura da oltre 24 mesi ammontavano a [1.000.000-

³² Cfr. denuncia del 9/03/2018, prot. n. 26147 (doc. n. 150).

³³ Cfr. denuncia del 10/05/2018, prot. n. 40232 (doc. n. 203), denuncia del 12/10/2017, prot. n. 76491 (doc. n. 50).

³⁴ Cfr. documentazione acquisita agli atti in data 5/07/2017 (doc. n. 13); denuncia del 26/07/2017, prot. n. 59120 (doc. n. 22).

³⁵ La società Italgas Reti S.p.A. ha affermato, nel corso degli accertamenti ispettivi, che nessun venditore, fino ad allora, aveva opposto l’eccezione di prescrizione alla richiesta di pagare importi molto risalenti nel tempo, a seguito di rettifiche dei dati di misura. D’altro canto, Italgas ha un vincolo sui ricavi massimi ottenibili e per assicurarne il rispetto è sottoposta dal regolatore ad una perequazione annuale dei ricavi, che rende il Distributore di fatto neutrale, rispetto alla eventuale prescrizione degli importi richiesti.

³⁶ Cfr. mail del 28 novembre 2017, da [omissis]. Nello scambio interno di mail, in merito a una fattura emessa il 13 giugno 2017 (per un importo pari a 4.984,52 euro), si afferma che: “l’eccezione alla prescrizione è parzialmente fondata e riguarda sicuramente il periodo 2004/2009 in cui la competenza delle letture era nostra, ma è relativo anche al periodo 2009-13/06/2012. Bisogna tener presente comunque, che nella fattura del 13/06/2017 viene indicato solamente il periodo 2012/2013. Si evince chiaramente che la spalmatura dei consumi avviene in modo impreciso, i consumi recuperati rientrano nella maggior parte nel periodo 2004-13/06/2012. A fronte di ciò ti chiedo se sia il caso di prescrivere l’intero importo della fattura, 4.984,52 euro”.

2.000.000]. Di questi, [250.000-300.000], di cui [omissis] riconducibili al Distributore Italgas, risultavano privi di un dato di misura effettivo da oltre 60 mesi (5 anni)³⁷. A tali dati andavano aggiunti i clienti cessati, per i quali EGL non disponeva, al momento della cessazione, di una lettura reale, necessaria ai fini della chiusura contratto.

45. Esisteva dunque, al dicembre 2017, uno *stock* significativo di consumatori esposto al rischio che EGL richiedesse loro il pagamento, a titolo di conguaglio, dei consumi effettuati anche a distanza di oltre cinque anni, ed avviasse azioni di riscossione in caso di mancato pagamento dei consumi stessi che, differentemente da quanto allora sostenuto dal Professionista³⁸, gli utenti ritenevano prescritti.

f) Sovrastima e sottostima del prelievo annuo

46. Le evidenze ispettive hanno fatto emergere, inoltre, come un'importante causa di emissione di fatture di conguaglio, di significativa entità, discenda dalla negligenza con cui EGL acquisisce, in fase di contrattualizzazione, la stima del valore del prelievo/consumo annuo dell'utente³⁹.

Un'inaccurata registrazione del presunto consumo annuo (che può essere stimato sulla base della tipologia d'uso, della dimensione dell'appartamento e della sua localizzazione), può comportare significativi scostamenti delle stime dai consumi reali e favorire l'insorgere di contestazioni da parte dei consumatori, esposti a distanza di tempo, a fatture di conguaglio di importi rilevanti⁴⁰.

47. Si veda, al riguardo, la denuncia di un consumatore (utenza domestica) che ha lamentato la sequenza di bollette, ricevute nei mesi di ottobre e novembre 2017, nonché gennaio 2018, di importo pari a 23.951,66 euro; 614,93 euro e 4.761,73 euro, relative a consumi macroscopici, rispettivamente pari a 50.000 mc, 1.303 mc e 9.875 mc, a fronte di un

³⁷ Cfr. mail del 14 dicembre 2017, da [omissis].

³⁸ Si ricorda che EGL ha ribadito, anche nel corso del procedimento, di non ritenere prescritti i consumi avvenuti oltre cinque anni prima della emissione della fattura, in quanto il dies a quo, da cui far decorrere la prescrizione, coincideva con il giorno in cui il Distributore certificava i consumi effettivi dell'utente. Tale criterio era stato espresso anche nella Guida al Cliente disponibile sul sito Eni.

³⁹ Si tratta di quel dato di consumo stimato che EGL fornisce a Italgas Reti, in occasione delle transazioni di attivazione delle forniture, voltare e switching, ed è un dato utilizzato dal Distributore finché questi non acquisisce le letture effettive per calcolare il "Consumo Annuo". In base a quanto previsto dalla regolamentazione, il Consumo Annuo è obbligatoriamente utilizzato per stimare i valori di consumo o di lettura in caso di: (i) mancata lettura per inaccessibilità; (ii) bilanciamento; (iii) ricostruzione dei consumi per malfunzionamento.

⁴⁰ Cfr. denuncia del 8/05/2018, prot. n. 39830 (doc. n. 199).

consumo effettivo di 4.327 mc (alla data del 12/02/2018)⁴¹.

48. Tale problematica è stata anche oggetto di uno scambio epistolare tra EGL e Italgas, nel quale, proprio Italgas, lamenta l'inattendibilità dei valori del prelievo annuo indicati da EGL e della non chiara comprensibilità dei dati riportati in fattura⁴².

g) Informazioni contenute nei documenti di fatturazione

49. Infine, con specifico riferimento alla redazione dei documenti di fatturazione, molti utenti hanno lamentato la difficoltà di comprendere e verificare la fondatezza degli importi richiesti, specialmente quando le fatture di conguaglio sono riferite a periodi pluriennali e le modalità di calcolo dei consumi non sono di immediata comprensione, oppure quando il "periodo" di attribuzione dei consumi non corrisponde al periodo indicato nel frontespizio cui si riferisce la fattura stessa o, ancora, quando il totale della bolletta differisce dal valore dell'importo da pagare.

50. In generale, è emerso un problema di comprensibilità dei dati e delle informazioni contenute nelle fatture inviate da EGL alla propria clientela. Lo stesso Responsabile Misure di Italgas rileva in una mail "*...Mi permetto anche di aggiungere che in bolletta esponete dati che anche un cliente attento fatica a capire*" e, a titolo esemplificativo, indica un caso in cui i dati di consumo mensili e di consumo annuo, esposti in una data fattura, risultano di difficile comprensione per il cliente⁴³.

51. Tra le misure assunte dal Professionista in fase di ottemperanza era

⁴¹ Cfr. denuncia del 27/02/2018, prot. n. 23646 (doc. n. 141).

⁴² Cfr. mail del 26 aprile 2017, da [omissis]. Nella mail il Responsabile commerciale di Italgas evidenzia ad EGL che: "spesso il valore che ci comunicate (Prelievo Annuo stimato) non è "ponderato"; per stessa ammissione dei vostri operatori, il valore è definito in sede contrattuale sulla base dell'utilizzo dichiarato dal cliente e, di conseguenza, tabellato senza tener conto (almeno così pare) della zona climatica e certamente senza tener conto del Consumo Annuo da noi calcolato sulle letture, laddove disponibili, anche se riferite al cliente precedente. E' chiaro che una sovrastima del Prelievo annuo comporta una sovrastima dei consumi, con conseguenti:

-reclami per fatturazione di consumi non effettuati;

-ricostruzione dei consumi nei casi dovuti;

-consumi per bilanciamento sovrastimati, con immediata conseguenza di far pesare oltremodo la quota di "conguaglio" dell'impianto (differenza tra immesso e consumi da noi dichiarati per PDR giornalieri e mensili).

E' vero anche il contrario, nel senso che una forte sottostima del Prelievo Annuo ha come effetto, sempre in assenza di letture effettive, la sottostima dei consumi fatturati (anche bilanciati) che il cliente non contesta (quasi mai) fino a quando non interviene un evento come il cambio del contatore, che comporta un conguaglio molto significativo che diventa ovviamente caso di conciliazione. A quel punto è il contatore che non funziona". Lo stesso mittente della mail conclude osservando che: "gli altri venditori pongono maggiore attenzione al valore del Prelievo Annuo in sede di attivazione".

⁴³ Cfr. mail del 26 aprile 2017, cit..

prevista la semplificazione, non solo del *wording* impiegato nelle lettere di sollecito e diffida, al fine di favorire la comprensione delle stesse da parte dell'utenza, ma anche l'implementazione delle funzionalità tecniche che avrebbero comportato un ulteriore miglioramento dell'informativa presente nei documenti di fatturazione, *“fornendo maggiore e più chiara evidenza dell'esistenza di un credito e delle relative modalità di rimborso”*.

Nella realtà, il Professionista ha emesso fatture di rettifica “fuori ciclo” nelle quali non risulta esplicitata la posizione finale del consumatore (a debito o a credito) nei confronti di EGL, né vi è certezza in ordine alla somma da corrispondere, con il risultato di esporre indebitamente il consumatore al rischio di essere messo in mora⁴⁴.

52. Si veda, al riguardo, la denuncia di un utente che ha contestato a EGL una serie di fatture errate. L'utente stesso ha lamentato che i documenti contabili *“risultano incomprensibili”*, gli importi fatturati difficilmente verificabili e *“poco rispondenti al principio di trasparenza”*. In particolare, l'utente ha segnalato che il periodo fatturazione indicato nell'intestazione della bolletta non coincide con il periodo di consumo, gli importi fatturati sono suddivisi in tabelle recanti informazioni frammentate, i quadri di riepilogo non aiutano a comprendere la sostanza della bolletta⁴⁵.

53. EGL stessa, in uno scambio di *mail* interno, relativo ad un cliente, riconosce che le proprie bollette sono *“di difficile comprensione perché non è chiaro come si giunga ad un importo da pagare pari a zero. [...]”*⁴⁶.

54. Risulta infine che, in alcuni casi, il Professionista ha dato avvio alle procedure di recupero crediti, in assenza di un'adeguata risposta alle richieste di chiarimenti degli utenti in ordine alla comprensione degli elementi indicati nei documenti di fatturazione⁴⁷.

⁴⁴ Cfr. denuncia del 7/02/2018, prot. n. 18637 (doc. n. 128), riguardante un utente, “cessato” nei primi mesi del 2015, il quale ha ricevuto nell'ottobre 2017, a distanza di due anni, la fattura di rettifica dei consumi, dove il periodo di riferimento indicato è quello tra il 20.04.2016 e 17.10.2017 (ma l'utente non è più cliente di Eni dall'aprile 2015), l'importo dovuto (“quanto devo pagare”) risulta essere pari a 0,00 euro, ma è anche indicato un “importo da accreditare su prossima fattura” pari a 154,03 euro, a fronte di un bollettino di pagamento, allegato alla medesima fattura, pari a 237,65 euro (importo che non viene indicato in nessuna riga del documento di fatturazione).

⁴⁵ Cfr. denuncia del 30/03/2018, prot. n. 31587 (doc. n. 180).

⁴⁶ Cfr. mail del 28 settembre 2017, più estesamente sopra citata, da *[omissis]*.

⁴⁷ Cfr. denuncia del 20/02/2018, prot. n. 22078 (doc. n. 140).

III. LA NUOVA DISCIPLINA IN TEMA DI PRESCRIZIONE DEL DIRITTO AL CORRISPETTIVO NEI CONTRATTI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS

55. Nel corso del procedimento, la disciplina della prescrizione del diritto al corrispettivo nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas ha subito importanti modifiche ad opera della Legge n. 205/2017 del 27 dicembre 2017 -Legge di Bilancio 2018-, nonché a seguito degli interventi dell’Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito, ARERA), che ha emanato le Delibere 97/2018/R/Com e 264/2018/R/Com.

56. Ai fini che qui interessa, si evidenzia che i commi 4-8, di cui all’art. 1 della Legge n. 205/2017, hanno introdotto una nuova disciplina della prescrizione, biennale, per i contratti di fornitura di energia elettrica, gas naturale e acqua e disposizioni specifiche riferite ai conguagli relativi a periodi maggiori di due anni⁴⁸.

57. La Legge 205/2017 ha previsto che l’ARERA detti le disposizioni regolamentari relative alle tempistiche di fatturazione necessarie a garantire l’effettività di queste norme⁴⁹.

Le disposizioni in questione si applicano alle fatture la cui scadenza di pagamento è successiva: a) per il settore elettrico, al 1° marzo 2018; b) per il settore del gas, al 1° gennaio 2019.

58. L’ARERA è intervenuta dapprima con la Delibera 97/2018/R/com, del

⁴⁸ In particolare, il primo periodo del comma 4 introduce un principio generale di prescrizione brevissima per le forniture di energia elettrica e gas naturale a consumatori domestici e microimprese, disponendo:

“Nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas, il diritto al corrispettivo si prescrive in due anni, sia nei rapporti tra gli utenti domestici o le microimprese [...] e il venditore, sia nei rapporti tra il distributore e il venditore, sia in quelli con l’operatore del trasporto e con gli altri soggetti della filiera”.

Il secondo periodo del comma 4 stabilisce il medesimo principio per il settore idrico.

Il quarto periodo del comma 4 stabilisce che:

“Nei contratti di cui al primo e al secondo periodo, in caso di emissione di fatture a debito nei riguardi dell’utente per conguagli riferiti a periodi maggiori di due anni, qualora l’Autorità garante della concorrenza e del mercato abbia aperto un procedimento per l’accertamento di violazioni del codice del consumo [...] relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli e di fatturazione adottate dall’operatore interessato, l’utente che ha presentato un reclamo riguardante il conguaglio nelle forme previste dall’[ARERA], ha diritto alla sospensione del pagamento finché non sia stata verificata la legittimità della condotta dell’operatore”.

I successivi quinto e sesto periodo stabiliscono che “Il venditore ha l’obbligo di comunicare all’utente l’avvio del procedimento di cui al periodo precedente e di informarlo dei conseguenti diritti. E’ in ogni caso diritto dell’utente, all’esito della verifica di cui al quarto periodo, ottenere entro tre mesi il rimborso dei pagamenti effettuati a titolo di indebito conguaglio”.

Il comma 5 dell’art. 1 esclude l’applicabilità delle disposizioni di cui al comma 4 “qualora la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo derivi da responsabilità accertata dell’utente”.

⁴⁹ Il terzo periodo del comma 4 attribuisce all’ARERA il compito di definire “entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge [...] le misure in materia di tempistiche di fatturazione tra gli operatori della filiera necessarie all’attuazione di quanto previsto al primo e al secondo periodo”.

22 febbraio 2018, successivamente, con la Delibera 264/2018/R/com, dell'aprile 2018, chiarendo, tra l'altro, che il termine di decorrenza della prescrizione biennale prevista dalla Legge citata, termine entro il quale la Società di vendita è tenuta a fatturare i conguagli⁵⁰, decorre dal giorno del consumo⁵¹ e prevedendo una serie di obblighi informativi per le Società di vendita in ordine alla possibilità di eccepire la prescrizione e del diritto a sospendere, nei casi previsti dalla legge, il pagamento⁵², seppure spetti al cliente finale eccepire la prescrizione⁵³.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

59. Nel corso del procedimento, EGL ha esposto le proprie argomentazioni

⁵⁰ Si tratta del termine entro cui il venditore è obbligato a emettere il documento di fatturazione sulla base della regolamentazione:

- per le fatture ordinarie (c.d. di ciclo), il 45° giorno successivo all'ultimo giorno di consumo addebitato in fattura, ai sensi del Testo Integrato Fatturazione ("TIF");

- per le fatture relative a conguagli operati sulla base di rettifiche del dato di misura, la stessa delibera 97/2018 introduce il termine di 45 giorni dal momento in cui la rettifica è resa disponibile nell'ambito del Sistema Informativo Integrato (SII).

⁵¹ Nella Delibera 264/2018/R l'ARERA, recante "Interventi urgenti sulle misure in materia di fatturazione e misura nel mercato al dettaglio dell'energia elettrica, adottate con deliberazione dell'Autorità 97/2018/R/com", ha chiarito in maniera inequivocabile, nelle premesse alla delibera, che la prescrizione biennale decorre dal momento in cui avviene il consumo, affermando che: "l'articolo 1, commi 4 e 5, della legge di bilancio 2018, ha modulato la tutela dei clienti finali nelle diverse situazioni anzidette assicurando che, in ogni caso, il cliente finale, purché non responsabile del ritardo, possa eccepire la prescrizione del diritto al corrispettivo oggetto di fatture riferite a consumi risalenti a più di due anni" e chiarendo che la del. 97/2018 prevede "specifici obblighi informativi per il venditore che consentano al cliente finale, destinatario di fatture con importi relativi a consumi risalenti a più di due anni, di poter effettivamente eccepire la prescrizione, fermo restando l'obbligo di pagamento a carico del cliente medesimo con riferimento agli altri importi" e che il cliente finale "ha titolo di sollevare le eccezioni previste dalla legge di bilancio 2018 con riferimento a importi derivanti da rettifica di consumi risalenti a più di due anni al netto del termine previsto per la fatturazione da parte del venditore" (sottolineature aggiunte).

Nelle medesime premesse il regolatore ha, altresì, chiarito che la prescrizione biennale decorre, anche nei rapporti tra distributore e venditore.

⁵² La Delibera in esame introduce nel settore elettrico un obbligo informativo del venditore nei confronti del cliente, riguardante la possibilità di eccepire:

- "la prescrizione, ai sensi dell'articolo 1 comma 4 della legge di bilancio 2018, del credito relativo a importi che il venditore avrebbe dovuto fatturare più di due anni prima, nei casi di rilevanti ritardi";

- "il diritto a non versare gli importi fatturati, nei casi di rettifiche di dati di misura relative a periodi superiori a due anni".

Tale informazione deve essere fornita "contestualmente all'emissione della corrispondente fattura e comunque almeno 10 giorni in anticipo rispetto alla scadenza dei termini di pagamento, utilizzando uno o più canali di comunicazione idonei a garantire completezza e trasparenza".

⁵³ L'ARERA ha rilevato, inoltre, che "il meccanismo attuativo delineato dalla deliberazione 97/2018/R/COM – anche rispetto ai casi di conguagli derivanti da rettifiche – è impostato sulla base di un atto di impulso che deve essere ricondotto alla sfera di responsabilità del cliente finale interessato, in ultima istanza, dal conguaglio (quest'ultimo, quindi, ha titolo di sollevare le eccezioni previste dalla legge di bilancio 2018 con riferimento a importi derivanti da rettifica di consumi risalenti a più di due anni al netto del termine previsto per la fatturazione da parte del venditore)".

difensive, sia durante le audizioni dell'8 febbraio e del 11 maggio 2018, sia nell'ambito della memoria, pervenuta in data 28 maggio 2018, di cui si rappresentano i contenuti salienti nei paragrafi successivi.

60. Nell'ambito della prima audizione, il Professionista ha sottolineato, tra l'altro, che il numero delle denunce ricevute dall'Autorità rappresenta una percentuale esigua, inferiore all'1% del *portfolio* clienti, ove si consideri che EGL, nel mercato italiano del gas, è il principale operatore (con circa [4-8] milioni di punti di fornitura).

Con riguardo alle misure assunte ad esito del procedimento PS9542, EGL ha ripercorso puntualmente le azioni effettuate, evidenziando il contesto di riferimento, i tempi e i costi di implementazione di ciascuna iniziativa, nonché le “*principali numeriche*”, con riferimento all'anno 2017, di cui si riportano, di seguito, alcuni dati⁵⁴.

61. In particolare, il Professionista ha affermato di avere riconosciuto la prescrizione in misura pari al [70-100%] delle *richieste gestite* (riguardanti circa [1.500-2.000] clienti) e di avere inviato [oltre 40.000] *sms* e [oltre 150.000] *mail* di presa in carico e chiusura problemi di fatturazione; nonché [oltre 150.000] *sms*, [oltre 100.000] *email* di ripresa fatturazione con scadenza di pagamento dilazionata e [250-500] comunicazioni con invito a non procedere al pagamento della bolletta; circa [200.000-300.000] comunicazioni hanno riguardato la sospensione delle azioni di recupero credito per la verifica del corretto recapito; [oltre 500] PEC sono state inviate ai Distributori, al fine di sollecitare la lettura dei misuratori non letti da oltre 12 mesi; [oltre 300.000] *sms* e [oltre 5] milioni di *mail* sono state inviate ai clienti per sollecitare le autoletture; ed infine, sono state effettuate circa [1-2] milioni di sospensioni temporanee e preventive del recupero credito per accertamento della segnalazione del cliente.

62. Nel corso della seconda audizione, il Professionista ha presentato i risultati dell'analisi degli indicatori relativi ai reclami, condotta da un Auditor indipendente. L'analisi effettuata misura le *performance* di EGL con riferimento specifico alle fattispecie oggetto dell'istruttoria in corso.

In particolare, i risultati di tale analisi indicano che le *performance* di EGL appaiono in linea o migliori sia rispetto ai concorrenti, sia rispetto agli standard regolatori, con particolare riferimento al tasso di utilizzo delle letture ricevute dal Distributore ([80-100%]) validate e correttamente fatturate, ai tempi medi di gestione dei reclami ([20-30] gg., al tasso di

⁵⁴ Cfr. slide allegata al verbale di audizione di Eni dell'8 febbraio 2018 (doc. n. 130).

blocco delle azioni di recupero del credito ([90-110%]), nonché al tasso di riconoscimento delle eccezioni di prescrizione ([80-100%]).

63. Per quanto concerne i punti di fornitura i cui consumi non sono stati letti per lunghi periodi, il Professionista ha sottolineato che, dal secondo semestre 2016 al primo trimestre 2018, sono stati effettuati [oltre 2 milioni] di cambi di misuratore gas. Di conseguenza, il numero dei misuratori non letti -da almeno 12 mesi- negli ultimi tre anni mostra un *trend* decrescente.

In particolare, il Professionista ha evidenziato che, a marzo 2018, il numero di punti di fornitura - PDR- non letti dai Distributori, da oltre 12 mesi, risultano pari a [500.000-800.000].

64. Con riferimento all'attività di acquisizione, in fase di contrattualizzazione, delle stime di consumo annuo di gas, che potrebbero comportare fatture di conguaglio di importo rilevante, EGL ha sottolineato la mancata trasmissione delle letture, da parte del Distributore, con frequenza maggiore rispetto a quella prevista dal quadro normativo di riferimento - anche in virtù del fatto che il Distributore stesso riceve le letture dei contatori teleletti su base mensile - il che sopperirebbe alla necessità di EGL di procedere sulla base di stime e, conseguentemente, a conguagli potenzialmente gravosi.

65. EGL ha ribadito, nella memoria finale, che la propria condotta risulta rispettosa della regolazione vigente, nonché sostanzialmente conforme alle misure assunte nell'ambito del procedimento PS9542 e della successiva fase di ottemperanza.

66. Il Professionista ha, inoltre, evidenziato una riduzione complessiva delle segnalazioni scritte, ricevute nel 2017, in misura pari al [10-20%] rispetto al 2016, e che un'ulteriore flessione del [20-30%], è stata registrata alla fine del 2017 e nel corso del primo trimestre 2018.

67. Con specifico riferimento alle denunce agli atti del procedimento, EGL ha fornito un'analisi dettagliata delle stesse, da cui si evince che circa un terzo di queste risultano infondate.

Per quanto concerne la restante parte delle denunce risultate fondate, nel senso che il Professionista riconosce che il cliente ha effettivamente subito un "*disservizio*", EGL ha dimostrato che, in almeno un terzo dei casi segnalati, la causa del disservizio è da attribuire, in tutto o quantomeno in parte, al Distributore mentre, con riguardo alle restanti segnalazioni in cui la responsabilità del disservizio patito dal cliente è da ricondurre a EGL stessa, quest'ultima ha sottolineato come le situazioni segnalate sarebbero frutto di errori eccezionali, ineliminabili, aventi natura fisiologica, e siano

caratterizzate da un concorso di circostanze particolarmente complesse, originatesi molti anni indietro nel tempo.

68. Con riferimento alla problematica riguardante l'ampio gruppo di clienti che hanno ricevuto, a distanza di molto tempo, fatture inclusive di importi parzialmente o totalmente prescritti, EGL ha evidenziato di avere riconosciuto la prescrizione nei confronti di tutti gli utenti interessati dal *settlement*, utilizzando come *dies a quo* la data del consumo.

69. EGL ha sottolineato, inoltre, di avere predisposto gli strumenti più idonei a gestire il fenomeno riscontrato, nei tempi minimi necessari, ad esempio attraverso la decisione, con riferimento alle operazioni di *settlement* di giugno-luglio 2017, di annullare in via automatica i crediti i cui consumi gas e luce erano da ritenersi prescritti. Tale azione, disposta a inizio 2018, ha interessato sia le fatture aventi ad oggetto importi integralmente prescritti, sia le fatture aventi ad oggetto importi parzialmente prescritti. Con riferimento a questi ultimi, EGL ha bloccato le operazioni di recupero credito, tentando di contattare, contestualmente, tutti i clienti che avrebbero dovuto ricevere fatture per importi parzialmente prescritti, per informarli del riconoscimento della prescrizione e di quanto risulta ancora dovuto.

70. Con riferimento all'operazione di *settlement* del settembre 2017, EGL ha fatto presente di avere riconosciuto, da subito (ossia da settembre 2017), in via automatica, la prescrizione, decidendo di "*portare a perdita*" i crediti maturati dagli utenti i cui consumi erano da ritenersi prescritti. Nel caso di utenti rispetto ai quali i crediti erano da ritenersi integralmente prescritti, le relative fatture non sono state neppure inviate, mentre nel caso di utenti rispetto ai quali il credito era parzialmente prescritto, EGL ha bloccato le operazioni di recupero ponendo in essere come sopra esposto, un'attività di ricontatto puntuale della clientela.

71. Il Professionista ha, infine, illustrato alcune "Iniziative ulteriori", aggiuntive rispetto a quelle spontaneamente assunte nel corso del procedimento PS9542, al fine di superare le contestazioni formulate nell'ambito della Comunicazione del termine per la presentazione delle memorie conclusive.

V. LE INIZIATIVE MIGLIORATIVE

72. EGL si è impegnata ad assumere alcune "Iniziative ulteriori", come sopra esposto, di seguito illustrate.

73. Nelle bollette c.d. “fuori ciclo”, EGL renderà maggiormente evidente (in un apposito riquadro) l’importo effettivamente dovuto dal cliente per saldare il proprio debito, specificando, altresì, quali bollette devono ritenersi saldate. Inoltre, più in generale, nelle bollette ordinarie vi sarà un’apposita specificazione solo quando i pagamenti non sono regolari.

74. In merito alla prescrizione dei crediti nei confronti dei clienti, EGL procederà come segue.

Il termine di prescrizione inizia a decorrere dal momento in cui si sono verificati i consumi. Tale *modus operandi* da sempre applicato da EGL in caso di sua accertata responsabilità, sarà esteso anche ai casi di accertata assenza di responsabilità da parte di EGL, nelle modalità e casi sotto specificati⁵⁵.

75. EGL riconoscerà la prescrizione *in automatico*, ossia senza che il cliente debba inviare a EGL stessa una comunicazione formale per "eccepire" la prescrizione, in tutti i casi in cui il decorso del medesimo termine di prescrizione sia imputabile alla medesima Società.

In particolare, EGL procederà a riconoscere -in automatico- la prescrizione tutte le volte in cui EGL stessa: *a*) non avrà provveduto a fatturare tali consumi entro due anni (più il tempo tecnico fissato dalla regolazione per il recepimento di tale lettura in una bolletta, di norma 45 gg.) dal giorno in cui la medesima Società abbia ricevuto il dato di lettura reale dal distributore o il dato di autolettura (verosimile) dal cliente; *b*) a causa di un c.d. "blocco di fatturazione", non abbia emesso fatture per un periodo superiore a due anni, dal momento in cui si sono verificati i consumi.

Il cliente riceverà quindi una bolletta nella quale il credito prescritto sarà evidenziato e detratto dall’importo complessivo da pagare.

Tale misura interverrà da subito per il *power* e, per il gas, a partire dal 1° gennaio 2019. Per la sola *commodity* gas, nel periodo fino al 31 dicembre 2018, EGL riconoscerà la prescrizione quinquennale su richiesta del cliente.

76. EGL, in tutti i casi diversi da quelli in cui il decorso del termine di prescrizione dipende da una responsabilità della stessa, riconoscerà la prescrizione solo dopo aver ricevuto ed esaminato una formale istanza di eccezione della prescrizione da parte del cliente (Istanza).

EGL, al fine di consentire al cliente di essere consapevole del proprio diritto ad eccepire la prescrizione inviando un’Istanza, inserirà una specifica

⁵⁵ L’ammontare dei consumi prescritti e il momento in cui si sono verificati viene determinato secondo il metodo c.d. "pro quota die". Il metodo consiste nell’assumere che i consumi relativi ad un determinato arco temporale si siano distribuiti in modo omogeneo in ogni giorno del medesimo arco temporale.

informativa nella bolletta.

In particolare:

- a) in tutti i casi in cui, ancor prima della predisposizione della bolletta da parte di EGL, il Distributore abbia messo a disposizione di EGL stessa informazioni idonee a concludere che il ritardo (superiore a cinque anni/due anni) nella rilevazione e trasmissione a EGL medesima dei consumi oggetto in tutto e/o in parte di una bolletta di conguaglio è da ricondurre alla responsabilità del distributore stesso (per esempio, il contatore è accessibile⁵⁶), EGL informerà chiaramente nella bolletta (specificando l'ammontare della somma potenzialmente prescritta e l'arco temporale di riferimento) il cliente che lo stesso, attraverso l'invio dell'Istanza, ha diritto a vedersi riconosciuta la prescrizione. In questi casi, una volta ricevuta l'Istanza, EGL riconoscerà tempestivamente al cliente la prescrizione fornendo un puntuale riscontro, al cliente medesimo, in merito all'importo residuo da pagare;
- b) in tutti gli altri casi, ossia nei casi in cui il distributore non abbia messo -fin da subito- a disposizione di EGL informazioni idonee a concludere che il ritardo (superiore a cinque anni/due anni) nella rilevazione e trasmissione a EGL medesima dei consumi oggetto in tutto e/o in parte di una bolletta di conguaglio è da ricondurre alla responsabilità del distributore stesso, EGL procederà come segue:
 - i) inserirà nella bolletta una informativa, con cui il cliente viene reso edotto che lo stesso potrebbe avere diritto a vedersi riconosciuta la prescrizione qualora: **(a)** il cliente invii a EGL un'Istanza; **(b)** il Distributore non sia in grado di provare che il ritardo di cui trattasi sia da ricondurre alla responsabilità del medesimo cliente;
 - ii) EGL predisporrà e metterà a disposizione dei suoi clienti uno standard di Istanza, che contenga informazioni utili a chiarire, fin da subito, al Distributore la posizione del cliente in merito alla responsabilità del ritardo medesimo: se il contatore è accessibile (fornendone eventualmente adeguata prova), non accessibile o parzialmente accessibile; se il cliente era presente nei giorni e negli orari preventivamente indicati dal Distributore per la rilevazione delle letture presso i contatori c.d. non accessibili o parzialmente accessibili; se il Distributore ha lasciato presso il domicilio del cliente un avviso per informarlo del tentativo di lettura; se il Distributore ha cercato di contattare il cliente per fissare un appuntamento *ad hoc* per la rilevazione

⁵⁶ Per "contatore accessibile" si intende un contatore che può essere "letto" dal Distributore e/o da un suo incaricato senza la collaborazione del cliente e/o di terzi.

delle letture presso i contatori c.d. non accessibili o parzialmente accessibili; se il cliente ha lasciato un foglio con la rilevazione della lettura presso il proprio domicilio e/o ha inviato una foto del contatore al Distributore che ha reso disponibile questa modalità di rilevazione delle letture; ogni altra informazione utile;

iii) una volta ricevuta l'Istanza dal cliente, EGL non avvierà e/o sospenderà le azioni di sollecito di pagamento della fattura di conguaglio di cui trattasi, in attesa che si definiscano le azioni di cui appresso;

iv) ove il cliente, oltre all'Istanza, produca documentazione idonea a provare inequivocabilmente che il contatore risulta accessibile, EGL riconoscerà direttamente la prescrizione al cliente;

v) in tutti gli altri casi (*i.* il cliente non ha fornito - unitamente all'Istanza - un'evidenza che il contatore è accessibile; *ii.* il contatore è parzialmente accessibile; *iii.* il contatore non è accessibile), EGL invierà tempestivamente l'Istanza del cliente al Distributore, chiedendo a quest'ultimo di chiarire e provare celermente se il ritardo di cui trattasi sia o meno da ricondurre a una responsabilità del cliente di cui trattasi;

vi) ove il Distributore non fornisca prova che il ritardo di cui trattasi è da ricondurre alla responsabilità del cliente, EGL riconoscerà senza indugio la prescrizione al cliente, fornendo un puntuale riscontro al cliente in merito all'importo residuo da pagare;

vii) invece, ove il Distributore fornisca prova che il ritardo di cui trattasi è da ricondurre alla responsabilità del cliente, EGL ne informerà il cliente, allegando copia della risposta del Distributore. Ove necessario, EGL informerà ARERA e AGCM.

Ove il cliente non proceda al pagamento, avvierà e/o riprenderà le azioni di sollecito del pagamento.

La presente misura interverrà da subito per il *power* e, per il gas, a partire dal 1° gennaio 2019. Per la sola *commodity* gas, nel periodo fino al 31 dicembre 2018, EGL riconoscerà la prescrizione quinquennale.

77. EGL ritiene che il *modus operandi* sopra esposto si basi sui seguenti principi: *i)* ai fini dell'applicazione della prescrizione, spetti al Distributore provare la responsabilità del cliente, auspicabilmente secondo dei criteri chiari e precisi definiti *ex ante* dall'ARERA; *ii)* il Distributore deve tenere indenne EGL medesima da qualsiasi pregiudizio economico conseguente al riconoscimento della prescrizione al cliente. Ove il Distributore non riconosca tali principi, EGL procederà per vie legali nei confronti del Distributore, nonché a segnalare tale comportamento all'ARERA e

all'AGCM.

78. Infine, EGL: *a*) riesaminerà -alla luce dei criteri sopra esposti- tutti i 181 casi in relazione ai quali, nell'ambito del periodo oggetto di esame (i.e. anno 2017) nel procedimento di ottemperanza IP/288, ha rigettato la richiesta di prescrizione dei clienti; *b*) fornisce alcuni chiarimenti su quanto già compiuto in relazione alla prescrizione, nell'ambito delle operazioni di *settlement* di giugno/luglio 2017 e settembre 2017:

-operazione di *settlement* del giugno/luglio 2017: EGL, a partire dall'inizio 2018, ha definitivamente bloccato qualsiasi tipo di azione di recupero dei crediti prescritti;

-operazione di *settlement* del settembre 2017: EGL non ha proceduto alla postalizzazione delle fatture con crediti totalmente prescritti e ha definitivamente bloccato qualsiasi tipo di azione di recupero dei crediti parzialmente prescritti.

79. EGL fornirà a ciascun cliente che lo richieda un'informativa chiara e documentata sulle ragioni per cui lo stesso non ha diritto al riconoscimento "in automatico" della prescrizione.

Inoltre, ove il cliente lo richieda, EGL fornirà elementi idonei a documentare la data in cui EGL medesima ha ricevuto la lettura reale dal Distributore (ad es. producendo il riscontro informativo proveniente dal Distributore) o l'autolettura del cliente.

80. EGL intende inoltre intercettare e rafforzare la gestione delle situazioni "critiche" in materia di fatturazione, mediante l'affidamento ad uno *Special Team* che ne garantirà una efficace risoluzione per quanto di competenza di EGL stessa⁵⁷.

81. EGL si impegna a rafforzare il sistema di griglie volto a prevenire importi esorbitanti.

⁵⁷ EGL svilupperà un sistema che consenta di identificare tutti i casi in cui uno stesso cliente reiteri segnalazioni/reclami/richieste di chiarimento aventi ad oggetto la medesima situazione. Una volta identificate queste situazioni critiche il sistema le affiderà alla gestione di un team dedicato ("Special Team") che:

- a) prenderà contatto con il cliente per chiarire in modo completo e definitivo la situazione e coordinare le eventuali iniziative volte a risolvere eventuali criticità;
- b) ove il cliente presti il proprio consenso, il colloquio telefonico verrà registrato e la registrazione verrà messa a disposizione del medesimo cliente (su richiesta e per un periodo congruo). Fino a quando la registrazione non verrà resa operativa o, successivamente, qualora il cliente non acconsenta alla registrazione stessa, gli esiti del colloquio telefonico verranno tracciati via e-mail e/o SMS;
- c) al cliente verrà fornito un canale di contatto, che rimarrà a disposizione del cliente stesso per ogni ulteriore chiarimento sulla medesima problematica, e/o qualora il cliente non trovi corrispondenza tra quanto chiarito con EGL e le azioni poi effettivamente poste in essere;
- d) nell'ipotesi che la questione rientri nella responsabilità del Distributore, EGL contatterà il Distributore medesimo dandone informativa al cliente. Qualora il Distributore non fornisca adeguato riscontro, EGL effettuerà una diffida al Distributore stesso. Ove necessario EGL informerà ARERA e AGCM.

In particolare, EGL renderà prioritari i controlli su fatture con importi "esorbitanti"⁵⁸, che prevedono il pagamento con addebito automatico tramite RID, con opportuna gestione preventiva del cliente rispetto al ricevimento della fattura.

82. EGL provvederà ad aggiornare la Guida al Cliente, in modo tale da rendere edotti i clienti di quanto sopra previsto.

83. Infine, EGL affiderà a un Auditor Indipendente un incarico di durata almeno biennale che preveda la verifica del rispetto, da parte di EGL, delle "Iniziative Ulteriori" e delle "Iniziative" presentate nell'ambito del procedimento PS/9542; nonché un aggiornamento della *review* svolta dall'Auditor Indipendente, prodotta agli atti del procedimento.

VI. VALUTAZIONI

84. Il presente procedimento di inottemperanza trae origine dalle numerose richieste di intervento pervenute successivamente alla scadenza del termine per la presentazione della relazione di ottemperanza alla Delibera dell'Autorità del maggio 2016 (PS9542), ovvero, dalla seconda metà dell'anno 2017.

85. Come ricordato in premessa, con tale Delibera erano stati accertati, tra l'altro, l'inadeguata gestione delle istanze dei consumatori riguardanti la fatturazione dei consumi di elettricità e/o gas naturale (in particolare, la fatturazione di importi erronei o non correttamente stimati, l'emissione di fatture di importi anormalmente elevati a causa di conguagli pluriennali, blocchi di fatturazione o rettifiche tardive dei dati di misura), nonché i malfunzionamenti del processo di fatturazione e recapito, a fronte del contemporaneo avvio o prosecuzione delle attività di riscossione (sollecito messa in mora e distacco, talvolta senza preavviso) delle fatture oggetto di tali istanze e comunicazioni.

86. Dall'analisi delle denunce e della documentazione ispettiva sono emersi l'inadeguata gestione dei reclami dei consumatori, nonché una serie di malfunzionamenti sistematici del processo di fatturazione, che il Professionista non appare essere stato in grado di prevenire o evitare, e che ha vieppiù alimentato l'insorgere di contestazioni, specialmente con riferimento alla richiesta di pagamenti di importi di significativa entità,

⁵⁸ Per importo esorbitante si intende una fattura di importo superiore ai 2.500 euro per un cliente con uso domestico e superiore a 15.000 euro per un cliente micro-impresa.

incongrui o comunque superiori alla media storica dei consumi degli utenti, nonché alle modalità aggressive adottate nei confronti dei consumatori, al fine di ottenere il pagamento di importi non correttamente determinati -a causa dei suddetti malfunzionamenti- e, dunque, non dovuti.

87. Al riguardo, si osserva *in primis* che, alla luce dell'analisi effettuata da EGL, gran parte delle denunce ricevute dall'Autorità (oltre i due terzi) sono risultate fondate per ammissione dello stesso Professionista, il quale qualifica erroneamente come “*disservizi*” i disagi patiti dai consumatori in conseguenza dell'inadeguata gestione o dei malfunzionamenti dei processi di fatturazione.

Tali denunce, unitamente alla documentazione ispettiva acquisita agli atti, infatti, lungi dall'evidenziare l'esistenza di meri disservizi subiti dai consumatori, rappresentano un'evidenza concreta dell'inadeguata gestione dei reclami in tema di fatturazione, da parte del Professionista -risposte incoerenti/tardive ai reclami, disallineamenti tecnici, rettifiche errate, doppi addebiti di consumi -, caratterizzata dai profili di aggressività in relazione all'improprio avvio delle procedure di sollecito dei pagamenti e di messa in mora del consumatore, ai fini del recupero del credito.

88. EGL ha fornito, dal canto suo, con il supporto dell'analisi svolta da un Auditor indipendente, elementi volti a dimostrare la correttezza della propria condotta e la bontà delle misure dalla stessa assunte ed implementate ad esito del procedimento PS9542, circoscrivendo la propria responsabilità ai soli casi eccezionali (che, peraltro, rappresentano oltre la metà delle denunce ritenute fondate dalla stessa Società), aventi natura particolarmente complessa e origine risalente nel tempo, di cui, ha sostenuto il Professionista, “*per molto tempo non è stato materialmente possibile prendere cognizione*”.

89. A ben vedere, in effetti, l'attività istruttoria ha rivelato che, proprio con riferimento alle problematiche di fatturazione originatesi molti anni indietro nel tempo emerge la reiterazione, da parte di EGL, della condotta oggetto di diffida.

90. La natura particolarmente complessa delle situazioni segnalate dai consumatori, lungi dal costituire un elemento esimente della responsabilità del Professionista, che riconduce le problematiche segnalate a errori “*ineliminabili*” aventi “*natura fisiologica*”, avrebbe dovuto indurre la stessa EGL a porre in essere ogni possibile misura di *caring* - rafforzandone l'efficacia - al fine di salvaguardare il consumatore dalle conseguenze derivanti da tale “*complessità*”, in termini di “*costi*” connessi alla difesa dei propri diritti, nell'ambito dell'attività di reclamo dei consumi indebitamente

fatturati.

91. La reiterazione della condotta aggressiva posta in essere da EGL, consistente nell'inadeguata gestione delle istanze dei consumatori, a fronte dell'avvio delle procedure di riscossione -richieste di pagamento/messa in mora- delle fatture oggetto di reclamo, emerge specialmente con riferimento all'emissione di fatture relative a congruagli pluriennali, contenenti errori o inesattezze, i cui importi riguardavano i consumi della clientela, totalmente o parzialmente prescritti.

Tale condotta appare aggravata dall'ampia casistica delle problematiche connesse ai processi gestionali, predisposti da EGL nel corso delle operazioni di fatturazione straordinaria dei consumi (sovrapposizione di fatture riferite a uno stesso periodo, letture andate in scarto, periodi di consumo incoerenti, addebiti di oneri già fatturati, inoltre di messaggi automatici incongrui, *etc.*), che hanno generato ulteriori reclami e disagi per i consumatori.

92. Le misure preventive che EGL ha posto in essere -come ad esempio le azioni di *caring* finalizzate ad informare il cliente dell'assenza di una lettura effettiva- sono risultate inefficaci a prevenire le complesse problematiche concretamente segnalate dagli utenti, i quali hanno evidenziato una serie di disfunzioni del processo di fatturazione, cui il Professionista non ha posto efficace rimedio, specialmente in occasione delle operazioni straordinarie di recupero crediti, anche prescritti.

93. In particolare risulta che il Professionista, alla luce dei malfunzionamenti del processo di fatturazione, emersi dalla lettura della documentazione ispettiva, non ha adottato misure idonee a tenere indenne tutti i consumatori dai prevedibili effetti derivanti dalla emissione di fatture di recupero crediti, connesse principalmente alle azioni di *settlement* -effettuate nei mesi di giugno- luglio e settembre 2017, che hanno comportato l'emissione massiva di una mole significativa di fatture, pari a circa [100.000-200.000], per un importo complessivo pari a [oltre 100] M di euro, e che hanno riguardato i periodi di consumo, dal 2009 al 2016, per il gas e, dal 2012 al 2017, per la luce.

94. Nell'ambito dell'attività di controllo "a tappeto" svolta da EGL sui propri sistemi, al fine di verificare l'esistenza di eventuali crediti esistenti e mai riscossi nei confronti della propria clientela, la documentazione ispettiva ha rivelato la piena consapevolezza, da parte di EGL, del fatto che: i) la fatturazione di consumi interessanti periodi pluriennali, comprendeva un numero molto significativo di crediti totalmente o parzialmente prescritti; ii)

l'elevato numero di clienti "non fatturati" da lungo tempo, avrebbe generato un incremento del numero di reclami e contestazioni, in relazione ai consumi di cui si richiedeva il pagamento, per lo più di ingente importo; iii) alcuni malfunzionamenti dei sistemi di fatturazione (anomalie o disallineamenti tecnici) avrebbero comportato l'emissione di fatture di importo non correttamente determinato o comunque non dovuto.

95. Sulla base di tale consapevolezza il Professionista, anziché predisporre adeguate e conseguenziali misure, *ad hoc*, volte a limitare l'emissione di fatture contenenti inesattezze e imprecisioni e soprattutto procedere, senza indugio, al riconoscimento della prescrizione, ove eccepita dal consumatore, in tutti i casi in cui la tardività della fatturazione non era riconducibile alla responsabilità del cliente, ha fornito, in alcuni casi, risposte incongrue o fuorvianti in ordine alla decorrenza della prescrizione, adottando, al contempo, modalità aggressive nel richiedere l'immediato pagamento delle fatture, almeno con riferimento alle operazioni di *settlement* di giugno-luglio 2017, avviando le procedure di recupero credito anche nelle more dei reclami.

96. Si evidenzia al riguardo che, nel corso dell'istruttoria, ha assunto un rilievo centrale la problematica connessa alla prescrizione di importi riferiti a periodi di consumo risalenti nel tempo, superiori a cinque anni dalla data di emissione della fattura, nonché gli iniziali ostacoli opposti dal Professionista, ai fini del riconoscimento della eccezione di prescrizione, con specifico riguardo alla individuazione del *dies a quo*, che EGL riteneva coincidente con la data della comunicazione del dato di misura effettivo da parte del Distributore.

97. Sulla base di siffatta individuazione del *dies a quo*, il termine di decorrenza della prescrizione si basava su informazioni intercorse tra Distributore e il Venditore inerenti la trasmissione/rettifica/utilizzo dei dati di misura dei contatori, non verificabili e non confutabili dagli utenti, ai fini del riconoscimento della prescrizione.

Come risulta dalla documentazione agli atti del fascicolo, EGL procedeva ad emettere anche con significativo ritardo le fatture di conguaglio, con la conseguenza che a causa dei ritardi di rettifica del dato di misura da parte del Distributore e di emissione della fattura da parte del Venditore, il pregiudizio ricadeva sempre ed esclusivamente sul consumatore finale, al quale si richiedeva il pagamento dei consumi effettuati, pure a distanza di un decennio dal consumo.

98. Come sopra illustrato, sulla base di quanto disposto dalla Legge

205/2017, entrata in vigore il 1° gennaio 2018, nonché dalle Delibere 97/2018 e 264/2018, emanate dall'ARERA, la prescrizione è stata ridotta ad un termine biennale ed è stato, inequivocabilmente, chiarito dall'ARERA che il termine prescrizione dei corrispettivi decorre dal momento in cui è avvenuto il consumo.

A seguito di tale evoluzione del quadro normativo in tema di prescrizione per i contratti di fornitura di energia elettrica gas naturale e acqua, è venuto meno il rischio di un'interpretazione opportunistica del *dies a quo*, come quella operata da EGL, che comportava il decorrere della prescrizione dal momento di messa a disposizione del dato di misura da parte del Distributore, con l'effetto di dilatare il periodo a disposizione del Venditore, anche superiore a cinque anni, ai fini della fatturazione dei consumi effettivi del consumatore.

99. Con le “Iniziative ulteriori” proposte da EGL sopra descritte, si è, infine, determinato un importante mutamento del *modus operandi* adottato dal Professionista, in quanto quest'ultimo si è impegnato, già nel corso del procedimento, a porre in essere una serie di significative azioni *pro-cliente* che impattano, in modo significativo, anche retroattivamente, sulle residue criticità emerse nel corso del procedimento in tema di fatturazione di consumi, specialmente se relativi a conguagli pluriennali.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

100. Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 di euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

101. In ordine alla quantificazione della sanzione, deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

102. Con riferimento alla valutazione in ordine alla gravità della condotta, oggetto di reiterazione, di cui al punto *sub 1)* della Delibera n. 26018 del 11 maggio 2016, rileva la circostanza che essa ha interessato un numero significativo di consumatori.

103. Per quanto concerne la durata, dagli elementi acquisiti in atti, emerge

che la reiterazione dei comportamenti sopra descritti, già contestati nell'ambito del provvedimento di avvio del procedimento (con delibera del 5 dicembre 2017, n. 26892), sia stata posta in essere, da Eni gas e luce S.p.A., a decorrere dal secondo semestre del 2017.

Al riguardo, si rileva che le "Iniziative Ulteriori", presentate da EGL in data 28 maggio 2018, che il Professionista si è impegnato ad adottare - e che in parte ha già adottato - appaiono allo stato idonee, ove effettivamente e integralmente implementate, a rimuovere, anche retroattivamente, le residue criticità in tema di fatturazione, emerse nel corso del procedimento.

104. Tenendo conto della gravità e della durata, alla luce di quanto sopra, si ritiene congruo irrogare una sanzione complessiva pari a 3.000.000 (tre milioni) di Euro per la violazione di cui all'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla delibera dell'Autorità del 11 maggio 2016.

105. Ai fini della determinazione della sanzione si considerano anche i seguenti elementi. Innanzitutto, rileva che il Professionista è intervenuto, già nel corso del procedimento, al fine di mitigare il pregiudizio derivante ai consumatori dalle criticità connesse al processo di fatturazione, sia attraverso un'azione retroattiva, che *pro futuro*, a tutela dei consumatori, specialmente con riferimento alle problematiche connesse al riconoscimento della prescrizione dei corrispettivi per i consumi di energia e gas, modificando il proprio *modus operandi*, finanche annullando, in via automatica, con riferimento alle azioni di *settlement* del 2017, i crediti da ritenersi prescritti, nonché assumendo le "Iniziative ulteriori", rispetto a quelle assunte nel corso del procedimento PS9542, che vanno ben oltre quanto previsto dalla regolazione di settore.

106. In secondo luogo, di sicuro apprezzamento appaiono anche gli ulteriori miglioramenti che EGL intende apportare ai processi di gestione dei reclami, al fine di snellirne le tempistiche e rendere maggiormente chiari i riscontri forniti alla clientela, unitamente al prospettato rafforzamento della gestione delle situazioni "critiche" in materia di fatturazione, mediante la costituzione di un apposito Team.

108. Pertanto, si ritiene di riconoscere una circostanza attenuante rideterminando l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile, alla società Eni gas e luce S.p.A., in misura pari a 1.800.000 (un milione e ottocentomila) Euro.

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

- a) che la condotta di Eni gas e luce S.p.A. consistente nell'inadeguata gestione delle istanze e delle comunicazioni dei clienti finali, nonché dei malfunzionamenti del processo di fatturazione dei consumi di elettricità e/o gas naturale, a fronte del contemporaneo avvio o prosecuzione delle attività di riscossione delle fatture oggetto di tali istanze e comunicazioni, costituisce inottemperanza alla lettera a) del dispositivo della Delibera n. 26018 del 11 maggio 2016 (PS9542);
- b) di irrogare alla società Eni gas e luce S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.800.000 €(unmilioneottocentomila euro);
- c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il 31 dicembre 2018, una relazione in ordine all'implementazione delle singole misure, sopra denominate "Iniziativa Ulteriori".

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet www.agenziaentrate.gov.it.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a 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. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Annalisa Rocchietti March

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella