

PS12397 - ENEL-SEN - RICALCOLO CONSUMI

Provvedimento n. 30617

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 aprile 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTE le comunicazioni, pervenute in data 11 novembre 2022, con le quali le società Enel Energia S.p.A. e Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. hanno presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, le rispettive proposte di impegni, comunicate nelle versioni definitive e consolidate in data 16 febbraio 2023;

VISTO il proprio provvedimento del 31 gennaio 2023, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per la valutazione degli impegni;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Enel Energia S.p.A., in qualità di Professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo (d'ora innanzi "Enel"), società del gruppo Enel operante nella vendita di energia elettrica e gas naturale sul mercato libero.

2. Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., in qualità di Professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo (d'ora innanzi "SEN"), società del gruppo Enel attiva nella vendita di energia elettrica ai clienti in regime di maggior tutela.

3. Le associazioni di consumatori Adiconsum Sardegna, AECI Lazio, Confconsumatori Toscana, Confederconsumatori in qualità di segnalanti.

4. Le associazioni di consumatori UDICON e CODICI Onlus in qualità di intervenienti.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

5. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dai Professionisti in merito alla disciplina sulla *prescrizione biennale* con specifico riferimento a fatture (emesse a far data dal 1° gennaio 2020) recanti importi prescrivibili per consumi pluriennali (c.d. maxi-conguagli)¹.

6. In particolare, i segnalanti hanno lamentato il rigetto delle istanze di prescrizione biennale relative a fatture emesse a seguito di operazioni di ricalcolo e/o revisione dei consumi.

7. Infatti, i Professionisti avrebbero adottato modalità di contabilizzazione dei consumi e meccanismi di compensazione non chiari, nonché sistemi di ricalcolo dei consumi rilevati e/o stimati con modalità non esplicitate e in contrasto con la normativa sulla prescrizione biennale.

8. Tali condotte, contestate congiuntamente a Enel e SEN nella comunicazione di avvio del procedimento, apparivano connotate da una natura pluri-offensiva, in quanto, accanto al rigetto ingiustificato (espresso o tacito) delle istanze di prescrizione biennale, sembrava potersi individuare un profilo di ingannevolezza circa l'applicazione del nuovo regime della prescrizione biennale.

¹ [La Legge n. 205 del 27 dicembre 2017 (c.d. Legge di Bilancio 2018), all'art. 1, commi 4 e ss., ha introdotto un regime di prescrizione biennale - c.d. "prescrizione breve" - per i crediti vantati dagli operatori del settore energetico per consumi pregressi. In particolare, l'art. 1, comma 4, della Legge di Bilancio 2018 prevede che "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. (...). Inoltre, il comma 5 del medesimo articolo ha previsto che "Le disposizioni di cui al comma 4 non si applicano qualora la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo derivi da responsabilità accertata dell'utente" [enfasi aggiunta]. Infine, il successivo comma 10, ha determinato l'entrata in vigore della norma ora citata: "Le disposizioni di cui ai commi 4 e 5 si applicano alle fatture la cui scadenza è successiva: a) per il settore elettrico, al 1° marzo 2018; b) per il settore del gas, al 1° gennaio 2019; (...)". La successiva regolazione della fattispecie - da parte di ARERA - ha imposto, tra altro, ai Venditori di energia/gas di informare gli utenti della possibilità di eccepire la prescrizione biennale laddove le fatture "di conguaglio" emesse dopo le predette date, includessero addebiti per consumi pregressi, ultrabiennali. Infine, la L. n. 160 del 27 dicembre 2019 (Legge di Bilancio 2020), ha modificato il precedente regime abrogando - a decorrere dal 1° gennaio 2020 - il citato comma 5 dell'art. 1 della Legge di Bilancio 2018: per cui risulta ora preclusa in ogni caso, agli operatori di tali settori, la possibilità di recuperare crediti da consumi pluriennali fatturati intempestivamente anche in ipotesi di responsabilità imputabile al cliente per la mancata/tardiva rilevazione dei consumi.]

9. Conseguentemente, nella comunicazione di avvio, è stata ipotizzata la commissione di una possibile pratica commerciale scorretta da parte di Enel e di SEN in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

10. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 27 settembre 2022 è stato comunicato ai Professionisti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS12397.

11. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata ai Professionisti, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni in merito alle fattispecie contestate.

12. Al fine di acquisire elementi utili alla valutazione delle possibili violazioni del Codice del Consumo, in data 29 settembre 2022 sono stati condotti accertamenti ispettivi presso le sedi delle Società e di E-Distribuzione S.p.A..

13. Enel e SEN hanno esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento in data 7 ottobre 2022 e sono state sentite in audizione in data 12 dicembre 2022.

14. In data 6 ottobre 2022 e 3 novembre 2022 è stato comunicato l'accoglimento delle istanze di partecipazione delle associazioni di consumatori CODICI e UDICON, presentate, rispettivamente, in data 30 settembre 2022 e 12 ottobre 2022.

15. In data 31 ottobre 2022, i Professionisti hanno fornito le rispettive risposte alla richiesta di informazioni formulata contestualmente all'avvio del procedimento. SEN ed Enel hanno presentato le proprie argomentazioni difensive, rispettivamente, in data 30 novembre 2022 e 9 dicembre 2022.

16. In data 11 novembre 2022, i Professionisti hanno formulato le rispettive proposte di impegni, successivamente integrate in data 23 dicembre 2022 e da ultimo presentate nelle versioni definitive e consolidate in data 16 febbraio 2023.

17. In data 31 gennaio 2023 è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, comunicata alle parti in data 1° febbraio 2023.

18. In data 6 febbraio 2023 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

19. In data 17 febbraio 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA), ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo.

20. In data 30 marzo 2023 è pervenuto il parere dell'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente.

2) Gli elementi acquisiti

21. Dalle segnalazioni pervenute da alcuni consumatori, microimprese e associazioni di consumatori, acquisite agli atti del fascicolo, nonché dalle ispezioni condotte in data 29 settembre 2022, emergevano alcune possibili criticità in merito all'applicazione, da parte di Enel e SEN, della disciplina sulla *prescrizione biennale* (anche PB). In particolare, i due gestori avrebbero adottato modalità di contabilizzazione dei consumi e dei relativi importi prescrittibili non chiare, nonché meccanismi di compensazione non esplicitati, con la conseguenza di non garantire ai clienti i diritti previsti dalla normativa sulla PB.

22. Infatti, talune segnalazioni avevano ad oggetto la condotta delle Società in merito al rigetto o all'accoglimento solo parziale della prescrizione biennale, motivati con un generico riferimento alla revisione dei consumi con conseguente ricalcolo degli importi da fatturare e mancato riconoscimento del diritto alla PB².

23. In altre segnalazioni i consumatori lamentavano l'assenza di motivazioni al rigetto delle istanze PB oppure argomentazioni laconiche o connesse a generici eventi quali blocchi di fatturazione³.

24. Le risultanze ispettive confermavano le criticità segnalate sulle modalità di ricalcolo, nonché sulle risposte fornite ai consumatori circa la PB. Inoltre, sempre dalle evidenze reperite nel corso dell'attività ispettiva è emersa la prassi di Enel di attribuire valore di atto interruttivo della prescrizione (quantomeno fino ad agosto 2022) al verbale rilasciato dal distributore al cliente a seguito di sostituzione del contatore per malfunzionamento.

3) Gli impegni dei Professionisti

25. Gli impegni presentati, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, da Enel e SEN in data 11 novembre 2022 e, nella loro versione consolidata, in data 16 febbraio 2023⁴ – che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono l'adozione delle seguenti misure.

² [Cfr. docc. del 23 giugno 2021, prot. n. 54230; del 26 luglio 2021, prot. n. 61534; del 18 ottobre 2021, prot. n. 79072; del 23 novembre 2021, prot. n. 87741; del 30 novembre 2021, prot. n. 89456; del 10 dicembre 2021, prot. n. 91836; dell'8 febbraio 2022, prot. n. 17989; del 27 luglio 2022, prot. n. 58656, del 4 agosto 2022, prot. n. 61014 e del 12 agosto 2022, prot. n. 63439.]

³ [Cfr. docc. del 17 gennaio 2022, prot. n. 12704; del 18 gennaio 2022, prot. n. 13094; del 19 gennaio 2022, prot. n. 15558; del 18 febbraio 2022, prot. n. 21013.]

⁴ [Cfr. docc. del 16 febbraio 2023, n. 21666 per SEN e n. 21668 per Enel.]

A) Impegni di Enel

Impegno 1) Contatto telefonico di *caring* per tutti i clienti che hanno presentato un'istanza di prescrizione

26. Enel si impegna a contattare telefonicamente, in un'ottica di *caring*, tutti i clienti che hanno eccedito la prescrizione biennale su fatture contenenti importi prescrivibili.

27. Il contatto telefonico, effettuato da un *team* specialistico esterno, è volto ad illustrare e riepilogare al cliente il quadro completo della posizione contabile della propria fornitura, alla luce delle fatture emesse, precisando, altresì, in che termini l'eventuale fattura di rettifica incida sulla precedente fattura oggetto dell'istanza di prescrizione.

28. La misura in esame prevede che siano effettuati sino a tre tentativi di contatto sulle numerazioni fisse o mobili di cui la Società abbia disponibilità nei propri sistemi informativi, in diverse fasce orarie, esperiti inutilmente i quali provvederà all'invio di un *sms* che consenta alla stessa di richiamare il cliente su richiesta di quest'ultimo. A valle del suddetto contatto o tentativo di contatto di *caring*, la Società procederà ad inviare la risposta scritta alla istanza di prescrizione presentata, coerentemente con quanto eventualmente anticipato al cliente per le vie brevi.

29. Nelle more della gestione dell'istanza di prescrizione, Enel procede alla sospensione delle relative azioni di *dunning*. Tali azioni saranno riattivate decorsi 15 giorni dall'invio della risposta scritta al cliente in relazione alla istanza presentata.

30. Enel si impegna ad attuare la misura in oggetto a tempo indeterminato e ad implementarla entro quattro mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

Impegno 2) Invio prospetto contabile personalizzato della posizione del cliente nel caso di fatture di rettifica

31. Enel si impegna a predisporre ed inviare un prospetto contabile a tutti i clienti che hanno ricevuto una fattura di rettifica.

32. Tale prospetto, oltre alla ricostruzione delle precedenti fatture emesse ed elaborato a valle di un'apposita istruttoria ricognitiva sulla posizione relativa alla fornitura, conterrà altresì il dettaglio degli eventuali crediti o debiti derivanti da tali ricalcoli (ivi incluse, ad esempio, le compensazioni effettuate dalla Società).

33. Tale prospetto verrà inviato al cliente a prescindere dall'esito del contatto telefonico di *caring* previsto dal primo impegno e, dunque, anche nel caso in cui lo stesso sia andato a buon fine.

34. Enel si impegna ad attuare la misura in oggetto a tempo indeterminato e ad implementarla entro quattro mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

Impegno 3) Revisione format risposte a istanze e reclami ed attività formative per operatori addetti alla gestione degli stessi

35. Enel si impegna ad effettuare la revisione dei *format* di risposta alle istanze e ai reclami presentati dai clienti in materia di prescrizione biennale. I *format* intercetteranno tutte le potenziali casistiche oggetto di richiesta o eventuale reclamo in materia di prescrizione breve, con particolare riferimento a tutti gli scenari che si possono determinare a valle dell'emissione di fatture di rettifica che impattano su precedenti fatture di maxi-conguaglio. In particolare, verrà definito uno schema relativo agli elementi ricognitivi minimi che dovranno essere adeguatamente riportati nell'ambito di tali *format*, ivi compresa una puntuale ricostruzione delle eventuali operazioni contabili effettuate.

36. La Società si impegna altresì a predisporre ed erogare attività formativa *ad hoc*, specificatamente focalizzata sulla tematica in oggetto.

37. Enel si impegna ad attuare la misura in oggetto, predisponendo i suddetti *format* ed erogando la relativa formazione al personale, entro quattro mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, e a utilizzare tali *format* a tempo indeterminato.

Impegno 4) Revisione e adeguata informativa al cliente per le istanze di prescrizione respinte relative a fatture interessate da rettifiche di fatturazione

38. Enel si impegna a riesaminare un totale di [4.000-6.000]* istanze e reclami per i quali in precedenza ha fornito un diniego.

39. Per effetto della misura in esame, nel caso in cui l'esito di tali verifiche dovesse far emergere una non corretta gestione delle istanze, la Società provvederà ad inviare ai clienti una nuova comunicazione scritta al fine di informare gli stessi della nuova analisi condotta rispetto alla sua precedente istanza, dell'eventuale nuovo esito della valutazione effettuata e, in questo caso, del conseguente riconoscimento dell'importo prescrivibile a suo tempo erroneamente negato.

40. La Società si impegna a completare le attività effettuate in esecuzione della misura in oggetto entro sei mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

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

Impegno 5) Revisione e adeguata informativa al cliente per le istanze e reclami non accolti relative alla casistica di malfunzionamento del contatore rilevato dal Distributore

41. Enel si impegna ad effettuare un'analisi di tutte le istanze di prescrizione rigettate e inerenti alla casistica del malfunzionamento del contatore, che prevede la redazione in capo al Distributore e la presa visione da parte del cliente del verbale di verifica. In particolare, la Società procederà ad estrarre a sistema tutte le istanze rigettate, nel periodo compreso fra il 1° maggio 2021 e il 31 agosto 2022. L'analisi sarà volta a verificare che nella gestione della specifica istanza non sia stata attribuita alcuna valenza interruttiva al sopra citato verbale.

42. Ai clienti in relazione ai quali in esito all'attività di analisi sopra descritta la Società dovesse accertare una errata gestione delle istanze di prescrizione, Enel provvederà ad inviare un'apposita comunicazione procedendo altresì al riconoscimento degli importi prescrivibili.

43. La Società si impegna a completare le attività effettuate in esecuzione della misura in oggetto entro quattro mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

B) Impegni di SEN

Impegno 1) Contatto telefonico di caring per tutti i clienti che hanno presentato un'istanza di prescrizione

44. SEN si impegna a contattare telefonicamente, in un'ottica di *caring*, tutti i clienti che hanno eccepito la prescrizione biennale su fatture contenenti importi prescrivibili.

45. Il contatto telefonico è volto ad illustrare e riepilogare al cliente il quadro completo della posizione contabile della propria fornitura, alla luce delle fatture emesse, precisando altresì in che termini l'eventuale fattura di rettifica incida sulla precedente fattura oggetto dell'istanza di prescrizione.

46. La chiamata di *caring* verrà effettuata da un *team* specialistico esterno.

47. La misura in esame prevede che siano effettuati sino a tre tentativi di contatto sulle numerazioni fisse o mobili di cui la Società abbia disponibilità nei propri sistemi informativi, in diverse fasce orarie, esperiti inutilmente i quali provvederà all'invio di un *sms* che consenta alla stessa di richiamare il cliente su richiesta di quest'ultimo. A valle del suddetto contatto o tentativo di contatto di *caring*, la Società procederà ad inviare la risposta scritta alla istanza di prescrizione presentata, coerentemente con quanto eventualmente anticipato al cliente per le vie brevi.

48. Nelle more della gestione dell'istanza di prescrizione, SEN procede alla sospensione delle relative azioni di *dunning*. Tali azioni saranno riattivate decorsi 15 giorni dall'invio della risposta scritta al cliente in relazione alla istanza presentata.

49. SEN si impegna ad attuare la misura in oggetto a tempo indeterminato e ad implementarla entro quattro mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

Impegno 2) Invio prospetto contabile personalizzato della posizione del cliente nel caso di fatture di rettifica

50. SEN si impegna a predisporre ed inviare un prospetto contabile a tutti i clienti che hanno ricevuto una fattura di rettifica.

51. Tale prospetto, oltre alla ricostruzione delle precedenti fatture emesse ed elaborato a valle di un'apposita istruttoria ricognitiva sulla posizione relativa alla fornitura, conterrà altresì il dettaglio degli eventuali crediti o debiti derivanti da tali ricalcoli (ivi incluse, ad esempio, le compensazioni effettuate dalla Società).

52. Tale prospetto verrebbe inviato al cliente a prescindere dall'esito del contatto telefonico di *caring* previsto dal primo impegno, e dunque anche nel caso in cui lo stesso sia andato a buon fine.

53. SEN si impegna ad attuare la misura in oggetto a tempo indeterminato e ad implementarla entro quattro mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

Impegno 3) Revisione format risposte a istanze e reclami ed attività formative per operatori addetti alla gestione degli stessi

54. SEN si impegna ad effettuare la revisione dei *format* di risposta alle istanze e ai reclami presentati dai clienti in materia di prescrizione biennale. I *format* intercetteranno tutte le potenziali casistiche oggetto di richiesta o eventuale reclamo in materia di prescrizione breve, con particolare riferimento a tutti gli scenari che si possono determinare a valle dell'emissione di fatture di rettifica che impattano su precedenti fatture di maxi-conguaglio. In particolare, verrà definito uno schema relativo agli elementi ricognitivi minimi che dovranno essere adeguatamente riportati nell'ambito di tali *format*, ivi compresa una puntuale ricostruzione delle eventuali operazioni contabili effettuate.

55. La Società si impegna altresì a predisporre ed erogare attività formativa *ad hoc*, specificatamente focalizzata sulla tematica in oggetto.

56. SEN si impegna ad attuare la misura in oggetto, predisponendo i suddetti *format* ed erogando la relativa formazione al personale, entro quattro mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, e a utilizzare tali *format* a tempo indeterminato.

Impegno 4) Revisione e adeguata informativa al cliente per le istanze di prescrizione respinte relative a fatture interessate da rettifiche di fatturazione

57. SEN si impegna a riesaminare un totale di [300-500] istanze e reclami per i quali in precedenza ha fornito un diniego.

58. Per effetto della misura in esame, nel caso in cui l'esito di tali verifiche dovesse far emergere una non corretta gestione delle istanze, la Società provvederà ad inviare ai clienti una nuova comunicazione scritta al fine di informare gli stessi della nuova analisi condotta rispetto alla sua precedente istanza, dell'eventuale nuovo esito della valutazione effettuata e, in questo caso, del conseguente riconoscimento dell'importo prescrivibile a suo tempo erroneamente negato.

59. La Società si impegna a completare le attività effettuate in esecuzione della misura in oggetto entro sei mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

60. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di energia elettrica e gas, in data 17 febbraio 2023⁵ è stato richiesto il parere all'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA), ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lettera a), del D. Lgs. n. 21/2014.

61. Con parere pervenuto in data 30 marzo 2023⁶, la suddetta Autorità ha preliminarmente richiamato le disposizioni regolatorie di interesse generale per la valutazione degli impegni attinenti, per quanto riguarda il caso di specie, agli obblighi informativi nella fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura e ai termini e modalità di preavviso per le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali.

Regolazione di settore interessata

62. Dopo un ampio *excursus* sull'evoluzione della disciplina di rango primario della prescrizione breve, nel proprio parere l'ARERA si è soffermata sugli atti di regolazione emanati in attuazione della stessa, evidenziando, in particolare, gli interventi sul profilo informativo e sulla trattazione dei reclami e, da ultimo, il superamento della distinzione tra i casi in cui il ritardo di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni fosse attribuibile a responsabilità dell'operatore e quelli in cui il ritardo fosse attribuibile al cliente finale.

63. In quest'ottica, in particolare, con la delibera 21 dicembre 2021, 603/2021/R/com (di seguito: deliberazione 603/2021/R/com), in ottemperanza alle sentenze del T.A.R. Lombardia nn. 1441, 1444 e 1449 del 14 giugno 2021, l'Autorità ha introdotto una suddivisione degli obblighi informativi in capo al venditore nei confronti del cliente finale in base a due casistiche: la fatturazione di importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali risulti maturata la prescrizione (articolo 3) e la fatturazione di importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, a causa della presunta sussistenza di cause ostative ai sensi della normativa primaria e generale di riferimento (articolo 4). Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali risulti maturata la prescrizione, il venditore è tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni. A tal fine il venditore può, in alternativa: a) emettere una fattura contenente esclusivamente gli importi per consumi risalenti a più di due anni, oppure b) dare separata e chiara evidenza degli importi per consumi risalenti a più di due anni all'interno di una fattura di periodo o chiusura relativa anche a consumi risalenti a meno di due anni.

64. Con riferimento alla trattazione dei reclami, il comma 2 dell'articolo 11 del TIQV prevede inoltre che, nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, il venditore sia tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui al comma 1 del medesimo articolo, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire al cliente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta motivata, il venditore è tenuto ad esplicitare le informazioni necessarie per risolvere la eventuale controversia.

Considerazioni in relazione agli impegni di Enel Energia S.p.A.

65. Riguardo all'Impegno 1) (Contatto telefonico di *caring* per tutti i clienti che hanno presentato un'istanza di prescrizione) e all'Impegno 2) (Invio del prospetto contabile personalizzato della posizione del cliente nel caso di fatture di rettifica), l'Autorità evidenzia come tali impegni risultino finalizzati ad agevolare la comprensione da parte dei clienti finali dell'esito della gestione delle relative istanze di prescrizione e non appaiano in contrasto con la regolazione di settore.

66. Riguardo all'Impegno 3) (Revisione dei *format* delle risposte a istanze e reclami e attività formative per operatori addetti alla gestione degli stessi), l'ARERA rileva che la predisposizione di una documentazione conforme alla normativa e alla regolazione vigente rappresenta un obbligo a carico del professionista.

⁵ [Cfr. doc. del 17 febbraio 2023, prot. n. 22102.]

⁶ [Cfr. docc. del 30 marzo 2023, prot. n. 32903.]

67. In relazione all'Impegno 4) (Revisione e adeguata informativa al cliente per le istanze di prescrizione respinte relative a fatture interessate da rettifiche di fatturazione), l'ARERA osserva che tale misura, sostanziandosi nel riesame di istanze e reclami in precedenza respinti al fine di verificare la correttezza della gestione degli stessi, sembra costituire attuazione della regolazione.

68. Infine, l'Autorità ritiene l'Impegno 5) (Revisione e adeguata informativa al cliente per le istanze e reclami non accolti relative alla casistica di malfunzionamento del contatore rilevato dal distributore) conforme alla regolazione vigente in materia di prescrizione biennale. In proposito, l'ARERA evidenzia come alla prescrizione biennale si applichino le norme di cui agli artt. 2935 (che correla la decorrenza della prescrizione alla possibilità di esercizio del diritto) e 2941 (che prevede la sospensione della prescrizione, tra l'altro, in caso di dolo del debitore) del Codice civile.

Considerazioni in relazione agli impegni di Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.

69. Riguardo all'Impegno 1) (Contatto telefonico di *caring* per tutti i clienti che hanno presentato un'istanza di prescrizione) e all'Impegno 2) (Invio del prospetto contabile personalizzato della posizione del cliente nel caso di fatture di rettifica), l'Autorità evidenzia come tali impegni risultino finalizzati ad agevolare la comprensione da parte dei clienti finali dell'esito della gestione delle relative istanze di prescrizione e non appaiano in contrasto con la regolazione di settore.

70. Riguardo all'Impegno 3) (Revisione dei *format* delle risposte a istanze e reclami e attività formative per operatori addetti alla gestione degli stessi), l'ARERA rileva che la predisposizione di una documentazione conforme alla normativa e alla regolazione vigente rappresenta un obbligo a carico del professionista.

71. In relazione all'Impegno 4) (Revisione e adeguata informativa al cliente per le istanze di prescrizione respinte relative a fatture interessate da rettifiche di fatturazione), l'ARERA osserva che tale misura, sostanziandosi nel riesame di istanze e reclami in precedenza respinti al fine di verificare la correttezza della gestione degli stessi, sembra costituire attuazione della regolazione.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

72. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dai Professionisti – valutati in maniera unitaria essendo nel loro contenuto, di fatto, identici – siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 27 settembre 2022 non solo *pro futuro*, ma anche con riguardo alla posizione dei consumatori e delle microimprese già ingiustificatamente ostacolati nell'esercizio dei propri diritti.

73. In generale, l'implementazione dei primi tre impegni appare volta a garantire un miglioramento della gestione delle istanze di prescrizione biennale e dei reclami ad esse correlati grazie all'introduzione di procedure interne alle due Società destinate ad essere adottate, *pro futuro*, in via stabile e permanente.

74. Infatti, le nuove modalità di gestione delle istanze e dei reclami prospettate dagli impegni appaiono idonee a garantire la necessaria informativa ai clienti sulle modalità di trattamento dei casi di prescrizione, attraverso un approfondimento della situazione relativa al singolo utente, in contraddittorio con lo stesso e la predisposizione di risposte elaborate sulla base di casistiche attentamente vagliate.

75. In particolare, il primo impegno, consistente nel contatto di *caring* a favore degli utenti, consente a questi ultimi una più agevole comprensione delle operazioni contabili effettuate dai Professionisti e connotate da una particolare complessità (quali compensazioni e/o rimborsi derivanti da una rettifica di una precedente fattura di maxi-conguaglio recante importi prescrittibili). Il secondo impegno, complementare al primo e consistente nell'invio di un prospetto contabile personalizzato, rafforza la tutela dei clienti destinatari delle fatture di rettifica e di ricalcoli/revisioni, fornendo loro una rappresentazione più chiara della relativa posizione contabile. Il terzo impegno, consistente nella predisposizione di *format* di risposta alle istanze di reclamo/riesame attraverso l'utilizzo di modelli condivisi con le strutture aziendali competenti, ha il pregio di consentire una gestione più rapida delle istanze e dei reclami, nonché un miglioramento della relativa comunicazione.

76. Inoltre, il quarto impegno, avente ad oggetto la revisione delle istanze e dei reclami rigettati in precedenza, assicura la rimozione degli effetti pregiudizievoli della pratica nei confronti degli utenti. A tal proposito, sotto il profilo quantitativo, Enel e SEN propongono di riesaminare rispettivamente un totale di [4.000-6.000] e [300-500] tra istanze e reclami per i quali in precedenza hanno fornito un diniego.

77. Infine, per la sola Enel rispetto alla quale si ravvisavano criticità sulla valenza interruttiva della prescrizione dei verbali dei distributori di accertamento dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore, rileva l'ultimo impegno volto ad estendere a questi casi il riesame dei casi di rigetto.

78. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalle società Enel Energia S.p.A. e Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti delle società Enel Energia S.p.A. e Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti delle società Enel Energia S.p.A. e Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalle stesse Società proposti in data 16 febbraio 2023 e allegati al presente provvedimento di cui costituiscono parte integrante;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che le società Enel Energia S.p.A. e Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informino l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) ciascuno dei Professionisti non dia attuazione agli impegni distintamente presentati;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli