

PS3253 - ENI-GESTIONE RECLAMO LETTURE

Provvedimento n. 21848

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 1° dicembre 2010;

SENTITO il Relatore Professore Carla Bedogni Rabitti;

VISTO il Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*", come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (di seguito, *Codice del Consumo*);

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette", adottato con delibera dell'Autorità del 15 novembre 2007, pubblicata nella G.U. n. 283 del 5 dicembre 2007, ed entrato in vigore il 6 dicembre 2007 (di seguito, *Regolamento*);

VISTO il proprio provvedimento del 9 settembre 2010, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Eni S.p.A. con sede legale in Roma, è tra i principali operatori nel mercato libero della vendita dell'energia elettrica e del gas in Italia. Dal bilancio di esercizio 2009 risulta un fatturato di circa 32,8 miliardi di euro; l'utile di esercizio è stato pari a circa 5 miliardi di euro.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

2. Il presente procedimento concerne il comportamento posto in essere da ENI nella qualità di professionista, consistente nell'aver fatturato consumi stimati di energia elettrica e gas significativamente in eccesso rispetto a quelli effettivi, nonostante i consumatori si fossero attivati, con varie modalità, per far pervenire alla società la lettura puntuale del misuratore. Le condotte contestate avrebbero potuto integrare una violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto il professionista avrebbe fornito informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete in relazione alle modalità di fatturazione e, nello specifico, alle modalità di comunicazione delle autoletture. Inoltre, la richiesta di pagamento di fatture per consumi stimati in eccesso rispetto a quelli effettivi, specie in presenza di reclami dei consumatori, avrebbe potuto integrare, con riferimento a ciascun servizio, una condotta aggressiva ai sensi degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, tenuto conto del rischio di interruzione della fornitura in caso di mancato pagamento.

3. Le condotte in esame sarebbero, peraltro, in contrasto con gli accertamenti relativi ai due provvedimenti adottati nei confronti di ENI S.p.A. il 29 gennaio 2009 a conclusione dei procedimenti PS1235 - *ENI Divisione Gas & Power – Fatturazione presuntiva* (provv. n. 19468) relativamente ai consumi di gas e PS476 *Fattura contestata* (provv. n. 19466) relativamente ai consumi di energia elettrica. In esito a tali procedimenti fu, infatti, deliberata la non scorrettezza della condotta di ENI S.p.A. sulla base delle modalità e delle procedure che il professionista mostrò di seguire nel processo di fatturazione (in particolare, presuntiva) dei consumi di gas ed energia elettrica ai clienti domestici.

4. Le pratiche commerciali oggetto del presente procedimento sono le seguenti:

- a) Fatturazione in eccesso rispetto ai consumi effettivi per mancato recepimento delle autoletture comunicate dai clienti relativamente ai consumi di gas, quale condotta ingannevole ed aggressiva ai sensi del Codice del Consumo;
- b) Fatturazione in eccesso rispetto ai consumi effettivi per mancato recepimento delle autoletture comunicate dai clienti relativamente ai consumi di energia elettrica, quale condotta ingannevole ed aggressiva ai sensi del Codice del Consumo.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

5. Sulla base di alcune segnalazioni, pervenute nel periodo febbraio 2009-aprile 2010 anche tramite la Direzione Contact Center dell'Autorità, da parte di alcuni consumatori, e relative al mancato recepimento delle autoletture degli utenti sia dei consumi di gas, sia di energia elettrica da parte di ENI, il 9 giugno 2010 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS3253 per presunta violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

Contestualmente, è stato richiesto a ENI di fornire alcune informazioni utili alla valutazione della pratica commerciale in esame.

6. A seguito di una richiesta di proroga del termine infraprocedimentale per la presentazione di memorie e documenti, il professionista ha presentato memorie il 9 luglio 2010 (nella quale ha altresì risposto alle informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento), integrate il 13 ottobre, il 2, 3 e 8 novembre 2010.

7. L'8 settembre 2010 è stata deliberata la proroga del procedimento per esigenze istruttorie.
8. ENI ha fatto accesso al fascicolo istruttorio il 17 giugno e il 24 settembre 2010.
9. Il 18 ottobre 2010 il professionista è stato sentito in audizione.
10. Il 28 ottobre 2010 è stata comunicata al professionista la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

2) Le evidenze acquisite

2.1. Informazioni relative alla fatturazione di consumi di gas e modalità di comunicazione delle autoletture

11. ENI, in via preliminare, ha sottolineato che fino al 30 giugno 2009 ha effettuato tentativi di lettura dei consumi di gas con frequenza superiore a quella imposta dalla regolazione vigente, seguendo le modalità rappresentate nel corso del procedimento PS1235 (due tentativi anziché uno solo per i clienti con consumi inferiori a 500 mc/anno). Dal 1° luglio 2009, con l'entrata in vigore della Delibera ARG/gas n. 159/08 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (di seguito, AEEG), la responsabilità dell'attività di lettura è stata attribuita in via esclusiva al distributore che vi provvede secondo quanto previsto dalla regolazione¹. Un'informativa, al riguardo, è stata inviata ai suoi clienti. La stima dei consumi, da parte della società, viene effettuata soltanto qualora non vi sia una lettura effettiva da parte del distributore o non sia stata comunicata l'autolettura da parte del consumatore. Quest'ultimo viene espressamente informato, in bolletta, circa le modalità di lettura, l'eventuale ricorso alla stima, le metodologie di stima, la possibilità e le modalità per effettuare le autoletture e le modalità per porre rimedio immediato ad eventuali stime in eccesso.

12. Nelle fatture è anche indicata la data di emissione della fattura successiva con precisazione che l'autolettura comunicata in un determinato arco temporale consentirà la fatturazione precisa dei consumi sulla base del dato comunicato. Inoltre, sempre sulla fattura in prima pagina, viene comunicato al cliente il consumo stimato che sarà addebitato qualora, nel lasso di tempo tra una fatturazione e l'altra, non pervenissero letture effettive del distributore o autoletture da parte del cliente.

13. Dalle informazioni fornite da ENI, nelle memorie e nell'audizione, è emerso che le modalità e le procedure con cui le autoletture dei consumi di gas possono essere comunicate dai consumatori sono: 1) il *call center* dalle 8 alle 22, sette giorni su sette, direttamente tramite albero fonico senza tempi di attesa su operatore oppure, a scelta del consumatore, tramite operatore; 2) il numero verde dedicato alle autoletture in orario 6-24 tutti i giorni (800.999.800); 3) nei punti vendita Eni in *franchising*; 4) sul sito *web www.eni.com* previa registrazione; 5) con invio di lettere al centro documentale o di fax al numero verde dedicato.

14. Inoltre, con una telefonata il consumatore è messo in grado di annullare e sostituire fatture basate su stime in eccesso con fatture basate sui consumi comunicati dal cliente stesso (c.d. "*fatture fuoriciclo*"). La sostituzione della fattura avviene sulla base dei consumi comunicati dal consumatore ed indipendentemente dalla verifica con il distributore; dell'effettuazione di tale verifica in un momento successivo, è fatta espressa menzione nella bolletta medesima. Tale verifica viene effettuata da ENI successivamente. Se il cliente avesse già pagato la bolletta contenente la fatturazione in eccesso, la società effettua la compensazione con la bolletta o le bollette successive sulla base dell'autolettura del cliente. Qualora permanga un credito dopo la compensazione con la prima bolletta successiva il cliente può decidere di essere rimborsato con assegno o con bonifico se cliente domiciliato.

15. ENI ha dato conto di prendere in considerazione l'autolettura: *i)* ai fini della prima fattura successiva all'autolettura medesima, senza effettuare integrazione di stima, qualora il cliente abbia comunicato tale autolettura nella finestra temporale a lui indicata nell'ultima bolletta (che precede l'autolettura); *ii)* ai fini della prima fattura successiva all'autolettura medesima, qualora il cliente abbia comunicato tale autolettura nel periodo intercorrente tra l'ultima fattura emessa e quella in corso di emissione; *iii)* ai fini della bolletta immediatamente successiva, qualora il cliente abbia comunicato l'autolettura oltre i termini della finestra temporale indicata in bolletta.

2.2. Informazioni relative alla fatturazione di consumi di energia elettrica e modalità di comunicazione delle autoletture

16. Per gli esercenti del mercato libero dell'energia elettrica non vi è un obbligo di predisporre una modalità di comunicazione dei consumi tramite autolettura². L'articolo 21 del TIT ("Testo integrato trasporto", Allegato A alla delibera AEEG n. 348/07) individua nel distributore il soggetto responsabile della validazione e registrazione delle misure dell'energia elettrica.

17. Pur in assenza di un espresso obbligo normativo al riguardo, per i clienti finali domestici sul mercato libero dell'energia elettrica, ENI ha previsto l'autolettura tra le modalità di acquisizione del dato di misura del contatore, al fine di fornire al cliente un servizio aggiuntivo. Fino al novembre 2010 l'autolettura era prevista soltanto per i consumatori non muniti di contatore elettronico. Per gli altri, infatti, il dato era acquisito con rilevazione a distanza da

¹ [Fino al 31 dicembre 2009 (anche se di competenza solo fino al 30 giugno 2009) nel caso di: a) assenza da dodici mesi di una lettura effettiva da parte di un operatore o da parte del cliente finale tramite autolettura, oppure b) assenza da tre mesi dalla data di attivazione di una lettura effettiva (da parte di un operatore o da parte del cliente finale tramite autolettura) per i clienti neo-attivati con consumo fino a 5.000 mc/anno, ENI ha provveduto ad inviare una lettera ai clienti medesimi, in cui ha indicato le modalità per la comunicazione e i canali per comunicare l'autolettura invitando il cliente ad usufruire di tale servizio gratuito.]

² [Nel mercato elettrico soltanto gli esercenti il servizio di maggior tutela sono obbligati a rendere disponibile una modalità di autolettura dei consumi (Del. AEEG n. 200/99). L'autolettura così rilevata è valida ai fini della fatturazione, salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato. In tale mercato ENI non opera, essendo attiva soltanto nella vendita sul libero mercato.]

parte del distributore. A partire da novembre 2010 anche i clienti di ENI nel mercato elettrico muniti di misuratore elettronico possono comunicare le autoletture.

18. Qualora intervenga una lettura della società di distribuzione in data successiva alla autolettura del cliente e, comunque, precedentemente alla data di fatturazione, il dato comunicato dalla società di distribuzione prevale sulla autolettura del cliente, sia nel caso in cui sia di valore superiore, sia nel caso in cui sia di valore inferiore a quest'ultima.

19. Con riferimento all'autolettura, ENI indica in bolletta con apposito messaggio che l'autolettura del cliente è presa in considerazione nei casi in cui i) manchi un dato ufficiale di prelievo del cliente reso disponibile dal distributore, oppure ii) esista un dato ufficiale di prelievo del cliente reso disponibile dal distributore, e l'autolettura non sia in contrasto con tale dato e sia successiva rispetto al dato del distributore.

20. Pertanto, per la determinazione dei consumi di energia elettrica da fatturare al cliente ENI prende, in primo luogo, a riferimento i dati ufficiali di prelievo (effettivi o stimati) del distributore e, in secondo luogo, l'autolettura.

I criteri di stima della società di vendita (ENI) sono utilizzati solo per colmare l'arco temporale che intercorre tra la lettura effettiva immediatamente precedente (del distributore o autolettura) e la data di fatturazione. I consumi presunti sono calcolati seguendo la regolazione vigente, adottando una metodologia di stima prudenziali rispetto ai consumi medi nazionali pubblicati dall'AEEG. I clienti domestici sono suddivisi in due classi (residenti e non residenti) e si attribuisce loro rispettivamente, in fase di attivazione contrattuale, un consumo presunto annuo pari a 2.000 kWh per i clienti residenti e pari a 600 kWh per quelli non residenti. Non appena perviene una lettura effettiva o stimata del distributore, il consumo presunto si allinea automaticamente.

21. Il consumo presunto determinato da ENI e indicato in bolletta viene modificato qualora contestato dal cliente o con una bolletta c.d. fuori-ciclo che tiene conto dell'autolettura comunicata oppure con la sospensione della procedura del credito per le debite verifiche (cfr. *infra* par. 2.3).

Il consumatore riceve con la bolletta le informazioni circa le modalità di lettura, l'eventuale ricorso alla stima, la possibilità di effettuare le autoletture, le modalità per porre immediato rimedio ad eventuali stime in eccesso qualora non fossero presenti letture effettive o stimate del distributore, ecc.. Egli viene rimborsato tempestivamente per somme pagate in eccesso in base ad una fattura di stima, sulla base di una lettura effettiva pervenuta dal distributore. Le somme corrisposte in eccesso o in difetto a seguito di fatture precedenti basate su consumi stimati sono restituite o addebitate nella fattura di conguaglio (quando, cioè, è disponibile la lettura del contatore). Qualora, dopo tale compensazione, permanga un credito residuo a favore del cliente, tale credito potrà essere compensato nelle bollette successive, oppure restituito attraverso assegno o tramite bonifico per i clienti domiciliati.

A partire dall'inizio dell'anno 2010, inoltre, in presenza di una lettura effettiva o stimata del distributore nei quarantacinque giorni antecedenti la data di fatturazione, la società non integra i consumi da fatturare con la propria stima ma effettua la fatturazione fino alla data di lettura del distributore.

22. Per comunicare l'autolettura dei consumi di energia elettrica, ENI mette a disposizione i n. verdi 800.900.700 o 800.999.800.

2.3. Contestazioni da parte dei consumatori delle fatturazioni dei consumi di energia elettrica e gas

23. Le richieste di rettifica della fatturazione, da un punto di vista regolatorio, seguono la procedura individuata dalla delibera AEEG ARG/com n. 164/08 che prevede gli standard qualitativi a cui sono sottoposti i venditori al riguardo.

Per rettifica di fatturazione si intende "*ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al venditore, anche per via telematica con la quale un cliente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito al servizio elettrico e/o gas*". ENI ha, al riguardo, sottolineato la differenza tra rettifica di fatturazione, come sopra definita, e comunicazione di dati relativi ai consumi effettivi, differenti rispetto ai dati stimati. In quest'ultimo caso, si rientra propriamente nella casistica dell'autolettura, che può essere comunicata anche per via telefonica secondo i criteri descritti al punto precedente³.

24. Dal marzo 2010, innovando le procedure preesistenti, ENI ha previsto che, a fronte dell'inserimento manuale, da parte dell'operatore, della contestazione della fatturazione per quanto concerne la misurazione dei consumi, venga automaticamente sospesa la filiera del credito. Prima di tale iniziativa, il blocco del processo di recupero del credito a seguito delle segnalazioni dei clienti non veniva "caricato a sistema" in modo automatico, ma tramite l'intervento manuale dell'operatore di contatto.

25. Per il recapito delle rettifiche di fatturazione ENI mette a disposizione il recapito del Servizio Clienti: n. verde 800.900.700 attivo sette giorni su sette dalle 8:00 alle 22:00, il sito internet www.eni.com, nonché un indirizzo postale Casella Postale 71, 20068 Peschiera Borromeo (MI) con un numero di fax verde 800.91.99.62.

26. ENI ha indicato di seguire quanto previsto dalla regolazione, come modalità e procedure: nel caso di comunicazione scritta⁴, la società ha quaranta giorni solari dalla data di ricevimento⁵ per fornire una prima risposta

³ [*Anche in questo caso può essere accettata la richiesta di rettifica della bolletta, salvo i limiti di ammontare pecuniario della delega conferita agli operatori telefonici.*]

⁴ [*L'AEEG definisce i reclami scritti come "ogni comunicazione scritta fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il*

scritta contenente l'esito delle azioni e degli accertamenti effettuati e novanta giorni solari per accreditare al cliente la somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

27. Gli esercenti la vendita sono tenuti a rispettare uno standard generale per la risposta scritta entro i quaranta giorni in caso di reclami (occorre che lo standard sia rispettato almeno nel 95% dei casi) ed uno standard specifico che prevede l'erogazione di un indennizzo nel caso in cui l'accredito della somma non dovuta avvenga oltre i tempi previsti. I tempi delineati tengono conto del tempo necessario per effettuare le debite verifiche con il distributore.

28. Nel caso in cui la comunicazione sia collegabile ad un disservizio percepito dal cliente essa viene trattata, sempre ai sensi della regolazione indicata, come reclamo scritto.

Anche in tal caso, l'esercente la vendita ha quaranta giorni solari dalla ricezione della comunicazione scritta per fornire una risposta motivata al cliente contenente, tra gli altri elementi, le eventuali azioni correttive già poste in essere dal venditore. Qualora l'esercente non rispetti i tempi previsti dalla regolazione dovrà erogare un indennizzo al cliente finale⁶.

29. In caso di contestazione circa i consumi gas dei clienti, non potendo più eseguire – dal 1° luglio 2009 – direttamente la lettura dei contatori, ENI chiede alle società di distribuzione, sostenendone le spese, la fotolettura dei contatori. Le fotoletture sono, poi, inviate gratuitamente ai clienti.

30. La società da febbraio 2009 ad oggi ha indicato di aver ricevuto 2.914 contestazioni relative a fatture contenenti consumi stimati in eccesso (di cui 2382 relative ad utenze gas e 532 relative ad utenze elettriche) rispetto ai quali ha seguito le procedure sopra meglio indicate.

2.4. Le segnalazioni ricevute

31. Riguardo ai casi segnalati, per la maggior parte relativi a fatturazioni di consumi di gas (solo una decina riguardano fatturazioni per consumi di energia elettrica), dagli approfondimenti effettuati è emerso che in 25 casi su circa 40 le anomalie oggetto delle contestazioni dei clienti dipendevano da calcoli errati da parte di questi ultimi circa i propri consumi o l'ammontare degli importi dovuti o, comunque, da situazioni regolarmente gestite nell'ambito delle sopra descritte procedure aziendali.

32. Nei restanti casi, il disservizio patito dai consumatori è da ricondurre principalmente a difficoltà di trasmissione dei dati tra società di distribuzione (responsabile della misura dei consumi) e società di vendita non imputabili a tali soggetti o a trasmissione di informazioni non corrette da parte dei primi ai secondi.

33. In pochi altri casi vi sono state anomalie eccezionali ed eterogenee non riconducibili a sovrastime dei consumi fatturati rispetto a quelli effettivi. In 7 casi in cui era stato stimato un consumo superiore a quello effettivo, la società ha provveduto a rimborsare, anche attraverso conguagli, gli importi fatturati in eccesso. Il rimborso è stato effettuato dalla società anche relativamente ad altri due casi in cui, per un'anomalia dei sistemi operativi, la fattura era stata emessa anticipatamente, e, per tale motivo l'autolettura comunicata dal cliente non era stata recepita.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

34. Il 9 luglio, 13 ottobre e 8 novembre 2010, nelle sue memorie difensive, ENI ha fatto presente che il metodo di fatturazione in acconto-conguaglio nel mercato del gas e dell'energia elettrica seguito dalla società rispecchia fedelmente quanto previsto dalla regolazione ed, in particolare, le procedure sopra meglio descritte confermano quanto già esposto nelle memorie presentate nei procedimenti PS476 e PS1235 conclusi dall'Autorità il 29 gennaio 2009 con un provvedimento di non scorrettezza. Le eventuali modifiche rispetto a tali procedure sono state improntate ad una maggiore tutela dei consumatori con l'obiettivo di garantire loro fatturazioni aderenti ai consumi, limitando il ricorso da parte della società a consumi stimati e conferendo ai consumatori la possibilità di contestare facilmente fatturazioni non rispondenti ai consumi effettivi, ottenendo la modifica di fatture già emesse nel minor tempo possibile e prima del loro pagamento.

35. ENI ha poi valorizzato il fatto che, al fine di tutelare i consumatori, a fronte del ricevimento di un reclamo sulla fatturazione dei consumi – sia del gas, sia dell'energia elettrica –, la società sospenda automaticamente ogni azione di recupero del credito, fino alla conclusione dell'accertamento sulla fondatezza del reclamo stesso, nonostante non sia richiesto dalla regolazione e dalla normativa oggi in vigore.

ENI, inoltre, ha fatto presente di non applicare ai clienti alcun interesse legale e di mora per il periodo di durata dei suddetti accertamenti.

Nel primo semestre 2010 (fino al 30 giugno 2010) la società ha indicato tempi medi di risposta di trentanove giorni. Nei casi in cui il tempo di risposta ha superato i quaranta giorni previsti dalla regolazione, la società ha erogato l'indennizzo previsto.

36. ENI ha specificato, poi, di compiere continue verifiche sull'effettivo rispetto ed efficacia delle procedure cui sopra si è fatto riferimento e, laddove emergano eccezionali e specifiche anomalie, di darne tempestiva notizia al cliente di

cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione" (articolo 1 TIQV).]

⁵ *[Ai sensi dell'articolo 5 del TIQV (Allegato A alla Delibera ARG/com 164/08).]*

⁶ *[L'unità di Eni Gas&Power competente al trattamento dei reclami scritti come sopra specificati è: RECON — Gestione Reclami e Conciliazioni — Piazza Vanoni, 1 — 20097 San Donato Milanese.*

Il trattamento delle rettifiche di fatturazione viene effettuato da parte di tutte le unità di contatto (franchisees, call center) e dall'unità Gestione Operativa Fatturazione in ambito Operation G&P in Largo Regio Parco, 11 a Torino.]

volta in volta interessato (fornendo allo stesso tutte le indicazioni utili), anche tramite telegramma, con cui viene avvisato di non pagare una bolletta, nel frattempo già recapitata, che presenti una fatturazione anomala.

37. La società ha, inoltre, fornito la documentazione relativa ai singoli casi oggetto di segnalazione indicando di aver provveduto a porre rimedio ai problemi nei tempi tecnici strettamente necessari, nei pochi casi in cui i consumatori avevano effettivamente subito un disservizio e ciò anche qualora la responsabilità del disservizio non fosse ad essa riconducibile (problemi di trasmissione dei dati tra distributore e società di vendita). In tre casi eccezionali, tutti relativi ad utenze gas, in cui - pur a fronte di una richiesta di verifica da parte dei clienti - si è proceduto all'invio di solleciti di pagamento, ciò è dipeso da uno straordinario disagio operativo. In ogni caso, ENI non ha dato alcun seguito a detti solleciti e ha posto tempestivamente rimedio al problema lamentato dai clienti. Più in generale, nessuno dei segnalanti, che ha ricevuto un sollecito di pagamento, ha patito una sospensione della fornitura.

38. ENI ha, pertanto, sottolineato come emerga chiaramente dai riscontri documentali e dalle procedure seguite che la società:

- a) recepisce le autoletture comunicate dai clienti, ai fini della fatturazione, nei modi e nei termini previsti dalle procedure in vigore;
- b) applica procedure che consentono ai consumatori di richiedere le rettifiche all'addebito di consumi stimati in maniera semplice e tempestiva;
- c) prevede prassi operative idonee a compensare e/o a restituire le somme pagate in eccesso;
- d) non esercita indebite pressioni sui clienti per ottenere il pagamento di importi non dovuti, in particolare, sospendendo la somministrazione del gas o dell'energia elettrica.

39. La società ritiene, pertanto, di attenersi puntualmente alle procedure giudicate legittime dall'Autorità all'esito delle istruttorie PS476 e PS1235 e sottolinea, anzi, le modifiche migliorative apportate nel frattempo. Con specifico riferimento al mercato elettrico, ENI, a partire dall'inizio dell'anno 2010, non effettua integrazioni di stima in presenza di letture effettive/stimate del distributore qualora pervenute entro quarantacinque giorni antecedenti all'emissione della fattura. In tale mercato, inoltre, ENI ha recentemente introdotto la possibilità per il consumatore di comunicare l'autolettura del contatore anche laddove sia dotato di misuratore elettronico, mentre questa possibilità era in precedenza riservata soltanto ai clienti che disponessero di misuratori non elettronici.

40. In generale, poi, la società si è dotata di procedure e prassi operative di *caring*, a favore dei propri clienti, a compensazione di eventuali ed eccezionali criticità che possano verificarsi nel corso del rapporto di somministrazione di gas e/o di energia elettrica. In applicazione di tali procedure, i clienti per i quali sono state riscontrate le eccezionali anomalie vengono ricompensati con punti *you&eni* da utilizzare presso i punti vendita di distribuzione carburanti di ENI.

41. In conclusione, ENI ha sottolineato che tra le segnalazioni ricevute solo in un numero estremamente limitato di casi - pur avendo rispettato le proprie procedure aziendali - vi è stata un'anomalia eccezionale nell'esecuzione dei processi di fatturazione o di recupero del credito. Tali casi, oltre che esigui, risultano essere tra loro eterogenei e non rappresentano l'espressione di una pratica generalizzata, ma sono, piuttosto, fenomeni straordinari, dovuti a ragioni differenti. L'eventualità che si verifichino anomalie operative, nonostante l'estrema attenzione prestata dalla società alla correttezza ed efficienza delle procedure adottate, appare, del resto, ineliminabile.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

42. Le modalità di fatturazione in acconto-conguaglio nel mercato del gas sono disciplinate dalla delibera n. 229/01 e successive modificazioni e integrazioni (di seguito Delibera n. 229/01) dell'AEEG. In particolare, in essa si prevede che gli esercenti la vendita mettano a disposizione una modalità di autolettura dei consumi che è valida ai fini della fatturazione (salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato rispetto ai consumi storici del cliente) ed anche ai fini della fatturazione a conguaglio, se comunicata nel periodo indicato in bolletta. L'articolo 6 della citata Delibera prevede che *"Fra una lettura o autolettura e quella successiva la fatturazione può avvenire sulla base dei consumi presunti, stimati dall'esercente sulla base dei consumi storici del cliente"*.

Dal primo luglio 2009, ai sensi della Delibera ARG/gas n. 159/08, il responsabile dell'attività di lettura è il distributore. Gli esercenti la vendita inviano, pertanto, le autoletture pervenute dai clienti alla società di distribuzione, che provvede ad effettuare l'operazione di validazione. Nel caso di una non validazione del dato da parte del distributore, l'esercente la vendita provvede a rettificare le quantità fatturate.

43. Nel mercato elettrico, come visto sopra, gli esercenti del mercato libero non hanno alcun obbligo di predisporre una modalità di comunicazione dei consumi tramite autolettura⁷. L'allegato A alla delibera AEEG n. 348/07 individua nel distributore il soggetto responsabile della validazione e registrazione delle misure dell'energia elettrica. I dati di misura sono utilizzati per le finalità relative ai servizi di trasmissione, distribuzione e vendita e la loro messa a disposizione è regolata dall'articolo 18 del TIV ("Testo Integrato Vendita", Allegato alla Delibera n. 156/07).

44. Le evidenze istruttorie hanno fatto emergere che le procedure seguite da ENI per la fatturazione dei consumi non si discostano da quelle già esaminate dall'Autorità nei procedimenti PS476 e PS1235 in cui fu espresso un giudizio

⁷ [Nel mercato elettrico soltanto gli esercenti il servizio di maggior tutela sono obbligati a rendere disponibile una modalità di autolettura dei consumi (Del. AEEG n. 200/99). L'autolettura così rilevata è valida ai fini della fatturazione, salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato. In tale mercato ENI non opera, essendo attiva soltanto nella vendita sul libero mercato.]

positivo sulla conformità delle stesse alle esigenze di chiarezza, correttezza e tutela dei consumatori nel vedersi fatturato un consumo in linea con i propri consumi rispettivamente di energia elettrica e gas.

45. Con riferimento alla somministrazione di gas dagli elementi in atti risulta che ENI: (i) consente ai propri clienti, attraverso la comunicazione delle autoletture, di ricevere fatture basate esclusivamente sui consumi effettivi; (ii) ha adottato una procedura volta a far ottenere tempestivamente ai clienti l'accredito o la restituzione di quanto pagato in eccesso in ragione di fatture basate su consumi stimati; (iii) tiene conto nelle proprie fatture delle autoletture dei clienti ancor prima di compiere le previste verifiche con le competenti società di distribuzione; (iv) chiede alle società di distribuzione, sostenendo le relative spese, di inviarle le foto delle letture compiute presso i misuratori dei clienti; (v) adotta criteri di stima prudenziali.

46. Prendendo atto di quanto dichiarato dal professionista in merito alle procedure da questo adottate con riferimento alla somministrazione di energia elettrica, ENI: (i) ha previsto l'introduzione, dal mese di novembre 2010, dell'autolettura anche per i clienti muniti di misuratore elettronico; (ii) ha introdotto procedure che consentono ai clienti di ottenere l'accredito e/o la restituzione delle somme pagate per consumi non effettuati; (iii) ricorre a criteri di stima prudenziali; (iv) tiene conto delle comunicazioni di consumo inviate dai clienti anche prima di riceverne conferma dalle società di distribuzione.

47. Con riferimento alla somministrazione sia di energia elettrica, sia di gas ENI ha attivato diversi canali di contatto (ossia, numeri verdi, *call center*, sito *internet*, casella di posta elettronica, punti in *franchising*, *indirizzi postali e numeri di fax*) per consentire ai clienti di esporre i propri problemi e trovare soluzioni in tempi congrui. Il professionista ha anche attivato sistemi per verificare periodicamente l'efficacia delle procedure adottate; ha introdotto apposite procedure di *caring* per i clienti rimasti insoddisfatti in caso di eccezionali anomalie; ha previsto un meccanismo di sospensione automatica della procedura di recupero del credito a seguito della ricezione di contestazioni sugli importi.

48. Per quanto concerne le segnalazioni ricevute, le evidenze agli atti hanno mostrato che, nella maggior parte dei casi, le stesse non sono state confermate dai riscontri della società. È emerso, cioè, che le bollette rispecchiavano gli effettivi consumi dei clienti o erano, comunque, in linea con le modalità e procedure aziendali da seguire in coerenza con le disposizioni regolamentari. In tali casi, quindi, l'operato della società è apparso corretto. In una decina di casi, poi, vi è stato un problema nella comunicazione dei dati di misura tra i distributori localmente competenti ad effettuare le rilevazioni dei consumi e ENI in qualità di società di vendita che ha fatturato quei consumi ai clienti. In tali casi, la responsabilità dell'accaduto non è imputabile a ENI per il disservizio patito dai clienti. La società, peraltro, ha mostrato di essersi prontamente adoperata a risolvere il problema non appena ne sia venuta a conoscenza. In un numero esiguo di casi, infine, si sono verificate anomalie di sistema da parte di ENI le quali, peraltro, risultano tra loro eterogenee e non idonee a configurare una pratica scorretta in capo al professionista.

49. In conclusione, alla luce di quanto è dato rilevare dalle risultanze istruttorie, le procedure seguite dal professionista mettono i consumatori nelle condizioni di effettuare e comunicare l'autolettura dei propri consumi di energia elettrica e gas e di essere fatturati sulla base di tali rilevazioni, salvo verificare la correttezza delle stesse con i distributori, competenti in via esclusiva per la misurazione dei consumi sia di energia elettrica sia di gas. Peraltro, i consumatori sono sempre in condizione di contestare i consumi fatturati, anche prima del pagamento della bolletta, con una semplice telefonata ai numeri del *call center* di ENI, al fine di richiedere al professionista di sospendere immediatamente la procedura di recupero del credito, in via automatica, fino al completamento delle debite verifiche.

RITENUTO, pertanto, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che le pratiche commerciali in esame non costituiscono, limitatamente ai profili oggetto di valutazione, pratiche commerciali scorrette ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto non può essere imputata a ENI alcuna violazione delle regole di diligenza professionale, né le pratiche sono idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore;

DELIBERA

che le pratiche commerciali descritte al punto II del presente provvedimento, poste in essere dalla società ENI S.p.A., non presentano, allo stato, elementi sufficienti ad integrare una violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

Il presente provvedimento verrà comunicato 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'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8, comma 2, 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 SEGRETARIO GENERALE

IL PRESIDENTE

Luigi Fiorentino

Antonio Catricalà