

**Deliberazione 7 agosto 2008 – VIS 90/08**

**Adozione di un provvedimento ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 nei confronti della società Gruppo Gea S.p.A**

## **L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione del 7 agosto 2008

### **Visti:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95) ed in particolare l'articolo 2, comma 20, lettera d);
- la legge 3 agosto 2007, n. 125/07;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: dPR n. 244/01);
- il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali, approvato con deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 30 maggio 2006, n. 105/06 (di seguito: deliberazione n. 105/06), come successivamente modificato ed integrato (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 9 giugno 2006, n. 111/06, come successivamente modificata ed integrata (di seguito: deliberazione n. 111/06);
- la deliberazione dell'Autorità 19 luglio 2006, n. 152/06 (di seguito: deliberazione n. 152/06);
- la deliberazione dell'Autorità 9 maggio 2007, n. 110/07, come successivamente modificata ed integrata (di seguito: deliberazione n. 110/07)
- la deliberazione dell'Autorità 11 giugno 2007, n. 134/07;
- il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73/07, approvato con deliberazione dell'Autorità 27 giugno 2007, n. 156/07, come successivamente modificato ed integrato (di seguito: TIV);
- il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011 e disposizioni in materia di condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione, approvato con deliberazione dell'Autorità 29 dicembre 2007, n. 348/07, come successivamente modificato ed integrato;

- la deliberazione dell'Autorità 29 febbraio 2008, VIS 10/08 (di seguito: deliberazione VIS 10/08).

**Considerato che:**

- hanno diritto ad essere forniti di energia elettrica nell'ambito del servizio di maggior tutela e all'applicazione delle relative condizioni economiche i clienti domestici e le piccole imprese, definite come i clienti finali diversi dai clienti domestici aventi meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro; i clienti non rientranti in tali categorie, qualora si trovino senza venditore sul mercato libero, sono serviti nel servizio di salvaguardia, come previsto all'articolo 4 del TIV; l'identificazione dei clienti finali non domestici in bassa tensione aventi diritto al servizio di maggior tutela o al servizio di salvaguardia avviene secondo le modalità di cui all'articolo 4bis del TIV;
- con deliberazione n. 105/06 l'Autorità ha approvato il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica al fine di assicurare ai clienti finali alimentati in bassa tensione un adeguato livello di garanzia nella fase pre-contrattuale e di fornire agli stessi gli strumenti necessari per il confronto delle offerte proposte dagli esercenti del mercato libero elettrico;
- a seguito della segnalazione pervenuta all'Autorità con comunicazione del 13 settembre 2007 (prot. Autorità 024414 del 17 settembre 2007), con cui un'impresa esercente l'attività di distribuzione di energia elettrica ha segnalato agli uffici dell'Autorità di aver ricevuto dall'impresa Gruppo Gea S.p.A (di seguito: Gruppo Gea) di Montesilvano (PE), richieste anomale di voltura a proprio nome di circa cinquanta contratti per la fornitura di energia elettrica già intestati ad altrettanti clienti finali, per la maggior parte clienti domestici;
- in particolare, l'anomalia segnalata dall'impresa distributrice consiste nella richiesta da parte di Gruppo Gea di sostituirsi ai clienti finali nel rapporto di fornitura in qualità di cliente del servizio di maggior tutela, conservando l'applicazione delle condizioni economiche praticate ai clienti finali sostituiti, ivi compresi i clienti domestici, e non invece nella richiesta di sostituirsi al fornitore dei clienti finali medesimi;
- in base alla documentazione trasmessa dall'impresa distributrice risulta che le richieste anomale sono riconducibili all'adesione, da parte dei clienti finali interessati, all'offerta commerciale di Gruppo Gea "Casa intelligente per l'energia", avente ad oggetto la fornitura congiunta di energia elettrica e di gas associata a un servizio gratuito di riparazione e manutenzione di impianti e apparecchi utilizzatori di proprietà del cliente finale; risulta inoltre che ai fini delle richieste medesime Gruppo Gea ha prodotto dichiarazioni sottoscritte dai clienti finali interessati con le quali i clienti medesimi concedevano il proprio nulla osta alla voltura del proprio contratto di fornitura a vantaggio di Gruppo Gea;
- con deliberazione VIS 10/08 l'Autorità ha richiesto a Gruppo Gea le informazioni e la documentazione necessarie a chiarire quanto descritto ai punti precedenti;
- Gruppo Gea ha risposto con propria nota, protocollo Autorità 0010391 del 9 aprile 2008, trasmettendo le informazioni richieste per quanto riguarda le lettere b), c) ed

- e) del punto 1. della deliberazione VIS 10/08 e fornendo informazioni non esaustive per quanto riguarda le lettere a), d), f) e h) del medesimo punto 1.;
- in particolare l'impresa Gruppo Gea afferma, nella propria nota, di aver provveduto ad annullare i quaranta contratti erroneamente attivati attraverso l'effettuazione di volture a nome di Gruppo Gea, avviandone la rivolturazione al cliente e facendosi carico delle relative spese, procedendo altresì alla corretta impostazione della procedura di switching;
  - Gruppo Gea ha dichiarato di aver inviato ai propri clienti una lettera tipo, trasmessa all'Autorità con nota protocollo 0003514 del 8 febbraio 2008, contenente spiegazioni circa i ritardi nell'attivazione delle forniture di energia elettrica e di gas, informazioni generiche circa la corretta procedura di cambio fornitore evidenziata dall'Autorità e comunicando la possibilità di risolvere il contratto; tale comunicazione non appare adeguata a chiarire ai clienti interessati gli effetti della voltura dei punti di prelievo a Gruppo Gea;
  - con comunicazione protocollo 0017606 del 16 giugno 2008 del Direttore della Direzione consumatori e qualità del servizio sono state richieste al distributore territorialmente competente ulteriori informazioni relativamente ai punti di prelievo oggetto delle richieste di voltura da parte di Gruppo Gea, effettuate nell'ottobre 2007;
  - l'impresa di distribuzione ha risposto con nota protocollo Autorità 0020273 del 9 luglio 2008; fornendo, tra l'altro, un elenco di cinquanta punti di prelievo, dal quale risultano, alla data del 30 giugno 2008:
    - a) cinque punti di prelievo intestati a Gruppo Gea e serviti nell'ambito della maggior tutela;
    - b) sei punti di prelievo intestati a Gruppo Gea e serviti nel mercato libero da un diverso venditore dal 1° marzo 2008;
    - c) venticinque punti di prelievo, per i quali risultava inviata "richiesta di preventivo per subentro" tra il 22 maggio 2008 e il 4 giugno 2008, in situazione di "attesa di accettazione preventivo e documentazione per voltura a precedente intestatario";
    - d) dodici punti di prelievo rivolturati al precedente intestatario;
  - per quanto riguarda il punto 1., lettera g), della deliberazione VIS 10/08, Gruppo Gea ha prodotto copia dell'accordo quadro per l'approvvigionamento di energia elettrica dal 01/04/2008 al 31/12/2008 in corso con una società grossista oltre ad un elenco di punti di prelievo per cui il mandatarario del servizio di trasporto e dispacciamento risulterebbe essere la medesima società a far data dal 01/04/08; tali punti di prelievo risultano essere diversi e ulteriori rispetto ai punti di prelievo oggetto delle richieste anomale di voltura;
  - l'articolo 4, comma 4.4, dell'Allegato A alla deliberazione n. 111/06 stabilisce che conclusione dei contratti di dispacciamento, trasmissione e distribuzione deve avvenire in forma scritta. L'interposizione di un terzo ai fini della conclusione dei contratti per il servizio di trasmissione e di distribuzione e per il servizio di dispacciamento ha la forma di un mandato senza rappresentanza: il soggetto che stipula i due contratti deve essere il medesimo;
  - tra la documentazione inviata da Gruppo Gea relativa alle offerte "Casa intelligente per l'energia" e "Ditta intelligente per l'energia" sono presenti i moduli "contratto di fornitura di gas ed elettricità" per uso domestico e per altri

usi, da cui risulta che il cliente, ai fini dell'esecuzione del contratto, conferisce a Gruppo Gea mandato irrevocabile con rappresentanza per la stipula dei contratti di acquisto di energia elettrica e di gas, per i servizi di distribuzione di gas, di dispacciamento e di trasporto dell'elettricità; tale clausola risulta non conforme a quanto previsto dall'articolo 4, comma 4.4 dell'Allegato A alla deliberazione n. 111/06;

- l'articolo 10, comma 1, lettera h), del Codice di condotta commerciale prevede, tra le informazioni che devono essere fornite al cliente in occasione della proposta di un'offerta contrattuale, qualunque sia la modalità con cui il cliente viene contattato e, in ogni caso, prima della conclusione del contratto, l'identità del soggetto che, nel caso di conferimento del mandato, stipulerà i contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento in prelievo, se diverso dall' esercente;
- nelle schede di riepilogo dei corrispettivi facenti parte della documentazione contrattuale trasmessa all'Autorità si fa riferimento a corrispettivi "applicati in armonia con quelli consigliati dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas"; nella colonna "Stima del risparmio annuo in base alla presente offerta (%)" della scheda per i clienti domestici non viene riportato alcun valore;
- tra la documentazione inviata da Gruppo Gea sono presenti due bollette emesse per forniture uso domestico e due per usi diversi, nei quali risultano addebitati, oltre al "prezzo energia fornita da Gea": il "prezzo dispacciamento nazionale e corrispettivi acquisto e vendita", il "prezzo misura e trasporto distribuzione locale", il "prezzo corrispettivi oneri di sistema (A-UC-MCT)"; tutti i corrispettivi sono espressi in euro/kWh;
- nelle due bollette per clienti domestici appartenenti alla medesima tipologia contrattuale (D2) e potenza contrattualmente impegnata, risultano applicati, nel medesimo periodo, valori in euro/kWh diversi relativamente a: "prezzo dispacciamento nazionale e corrispettivi acquisto e vendita", "prezzo misura e trasporto distribuzione locale", "prezzo corrispettivi oneri di sistema (A-UC-MCT)";
- tali bollette, emesse per forniture uso domestico, appaiono solo in parte conformi a quanto previsto dalla deliberazione dell'Autorità n. 152/06;
- la formulazione dei contratti, delle schede di riepilogo dei corrispettivi, delle comunicazioni ai clienti relative all'offerta e dei documenti di fatturazione trasmessi da Gruppo Gea non garantisce al cliente finale la necessaria trasparenza su:
  - a) l'identità del soggetto utente del trasporto e del dispacciamento per il punto di prelievo;
  - b) i corrispettivi per i servizi di dispacciamento, trasporto, misura e oneri generali, nonché le imposte applicabili al punto di prelievo;
- Gruppo Gea S.p.A. risulta iscritta nell'elenco venditori di cui alla deliberazione n. 134/07.

**Ritenuto che:**

- ricorrano le condizioni per l'adozione, in via di urgenza, di un ordine di cessazione di condotta lesiva del diritto degli utenti ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera d), della legge n. 481/95 nei confronti di Gruppo Gea S.p.A;

- il suddetto ordine di cessazione è adottato anche sulla base della necessità ed urgenza di far cessare condotte lesive dei diritti degli utenti, tenuto conto della documentazione pervenuta agli uffici dell’Autorità, e che l’adozione del menzionato provvedimento non preclude, sulla base delle ulteriori valutazioni della documentazione acquisita, l’avvio di eventuali istruttorie formali per l’adozione di provvedimenti di cui all’articolo 2, comma 20, lettera c della legge n. 481/95;
- l’inottemperanza da parte di Gruppo Gea S.p.A. all’ordine impartito costituisca presupposto per l’avvio di un’istruttoria formale per l’eventuale irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c della legge n. 481/95, nonché presupposto per la valutazione dell’opportunità di cancellazione dall’elenco di cui alla deliberazione n. 134/07, come previsto dall’articolo 10, comma 10.2 del medesimo provvedimento

## **DELIBERA**

1. di ordinare a Gruppo Gea S.p.A., ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera d), della legge n. 481/95:
  - a) di provvedere entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla notificazione del presente provvedimento, ad inviare ai clienti finali i cui punti di prelievo risultano ancora intestati a Gruppo Gea S.p.A. una comunicazione nella quale si forniscano spiegazioni esaustive e puntuali sulle ragioni e le modalità con cui può avvenire il ripristino senza oneri della intestazione del punto di prelievo al cliente finale;
  - b) di modificare entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla notificazione del presente provvedimento i contratti “Casa intelligente” e “Ditta intelligente” ed eventuali analoghi contratti e la documentazione consegnata o trasmessa ai clienti preliminarmente alla conclusione del contratto, in modo che siano resi noti al cliente:
    - i) l’identità del soggetto che stipula i contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento in prelievo, se diverso da Gruppo Gea S.p.A.;
    - ii) i corrispettivi per i servizi di dispacciamento, trasporto, misura e oneri generali, nonché le imposte applicabili al punto di prelievo;
  - c) di modificare entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla notificazione del presente provvedimento i contratti di cui alla lettera b), in conformità a quanto previsto dall’articolo 4, comma 4.4 dell’Allegato A alla deliberazione n. 111/06;
  - d) di modificare entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla notificazione del presente provvedimento le schede di riepilogo dei corrispettivi da consegnare o trasmettere ai clienti domestici, in conformità a quanto previsto all’articolo 4 dell’Allegato A alla deliberazione n. 110/07;
  - e) di provvedere entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla notificazione del presente provvedimento a comunicare ai clienti che abbiano già stipulato i contratti “Casa intelligente” e “Ditta intelligente” ed eventuali analoghi

- contratti, le modifiche e integrazioni di cui alle precedenti lettere b) e c), specificando i termini e le modalità per la comunicazione da parte del cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri in accordo a quanto previsto dall'articolo 12, comma 3, lettera d), del Codice di condotta commerciale;
- f) di provvedere entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla notificazione del presente provvedimento a rendere i propri documenti di fatturazione per i clienti finali domestici forniti conformi alla Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione di cui all'Allegato A alla deliberazione n. 152/06;
  - g) di dare notizia degli adempimenti relativi alle lettere a), b), c), d) ed e) all'Autorità entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla notificazione del presente provvedimento;
  - h) di inviare copia di una bolletta già emessa conforme alla Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione di cui all'Allegato A alla deliberazione n. 152/06 per un cliente domestico ed un cliente non domestico alimentato in bassa tensione entro e non oltre 90 (novanta) giorni dalla notificazione del presente provvedimento;
2. di prevedere che l'inottemperanza a quanto prescritto al punto 1. del presente provvedimento costituisca presupposto per l'avvio di un'istruttoria formale per l'eventuale irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95, nonché presupposto per la valutazione dell'opportunità di cancellazione dall'elenco di cui alla deliberazione n. 134/07, come previsto dall'articolo 10, comma 10.2 del medesimo provvedimento;
  3. di dare mandato al Direttore della Direzione consumatori e qualità del servizio affinché siano svolte ulteriori valutazioni e accertamenti per l'adozione di eventuali ulteriori provvedimenti nei confronti di Gruppo Gea S.p.A.;
  4. di notificare il presente provvedimento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento a: Gruppo Gea S.p.A – Via Lago di Bracciano, 4 – 65016 Montesilvano (PE);
  5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)).

7 agosto 2008

Il Presidente: Alessandro Ortis