

**DELIBERAZIONE 26 MARZO 2015
137/2015/E/EEL**

**AVVIO DI UN'ISTRUTTORIA CONOSCITIVA SU SEGNALATE ANOMALIE NELLA GESTIONE
DEGLI ADEMPIMENTI CONNESSI ALLA RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DI TRASPORTO
DELL'ENERGIA ELETTRICA DA PARTE DI ENEL DISTRIBUZIONE**

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

Nella riunione del 26 marzo 2015

VISTI:

- la Direttiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, come convertito dalla legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: decreto legge n. 73/07);
- il decreto legislativo 6 aprile 2006, n. 152;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 20 maggio 1997, 61/97;
- la deliberazione dell'Autorità 25 gennaio 2008, ARG/elt 4/08 in particolare il suo Allegato A (di seguito: deliberazione 4/08);
- la deliberazione dell'Autorità 28 marzo 2008, ARG/elt 42/08 in particolare il suo Allegato A (di seguito: deliberazione 42/08);
- la deliberazione dell'Autorità 30 luglio 2009, ARG/elt 107/09, in particolare il suo Allegato,
- la deliberazione dell'Autorità 19 luglio 2012 301/2012/R/eel, in particolare il suo Allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 4 dicembre 2014, 602/2014/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 26 marzo 2015, 136/2015/R/eel (di seguito: deliberazione 136/2015/R/eel).

CONSIDERATO CHE:

- l'articolo 13 della deliberazione 4/08 prevede che, in caso di inadempimento del venditore controparte del contratto di trasporto di energia elettrica, l'impresa distributrice che intenda risolvere il contratto debba:
 - diffidare per iscritto l'utente, assegnandogli un termine per adempiere decorso inutilmente il quale il contratto si intende risolto (comma 13.1);
 - procedere, qualora il venditore non adempia alla diffida, a *“inviare tempestivamente, e comunque entro e non oltre 2 giorni lavorativi dal mancato adempimento, ai clienti finali titolari di punti di prelievo associati al venditore inadempiente”* una comunicazione (comma 13.2, lettera b) recante informazioni dettagliate al comma 12.6 del medesimo provvedimento;
- in particolare, tra le predette informazioni, l'impresa distributrice deve indicare anche *“la prima data possibile entro la quale l'eventuale nuovo venditore del mercato libero scelto dal cliente finale deve comunicare all'impresa distributrice la richiesta di switching relativa ai punti di prelievo del cliente, e la data a partire dalla quale, in ipotesi di tale scelta da parte del cliente, egli potrà essere fornito dal venditore prescelto, eventualmente evitando, se compatibile con le tempistiche del processo in corso, l'attivazione del servizio di ultima istanza”* (comma 12.6, lettera d); una tale data deve essere determinata dall'impresa distributrice *“in modo tale da evitare, per quanto possibile l'attivazione del servizio di ultima istanza”* (comma 12.7);
- nell'adempimento dei predetti obblighi informativi a beneficio dei clienti finali, l'impresa distributrice è tenuta a rispettare una particolare diligenza, anche in ragione del fatto che la risoluzione del contratto di trasporto costituisce l'esito di una interazione con l'utente inadempiente che si svolge in un arco di tempo tale da consentire all'impresa distributrice un tempo più che adeguato per organizzarsi e gestire al meglio le comunicazioni ai clienti finali interessati dalla risoluzione;
- in seguito alla risoluzione di un contratto di trasporto, da parte della società Enel Distribuzione S.p.a. per inadempimento dell'utente (risoluzione con effetto dall'1 aprile 2015), sono pervenute segnalazioni di alcuni clienti finali interessati, gestori di servizi idrici, i quali lamentano anomalie e inadempienze da parte dell'impresa distributrice;
- in particolare, alcuni di tali clienti affermano di non aver mai ricevuto alcuna informazione da parte di Enel Distribuzione, mentre un altro cliente produce documentazione da cui sembrerebbe che la comunicazione dell'impresa distributrice sia tardiva, in quanto pervenuta oltre la data indicata per la presentazione della richiesta di *switching* (10 marzo 2015), funzionale ad evitare l'attivazione dei servizi di ultima istanza e inviata secondo modalità non coerenti con le previsioni della regolazione;

- inoltre, tali omissioni e ritardi avrebbero reso materialmente impossibile, per i predetti clienti, stante le tempistiche previste dalla vigente disciplina in tema di *switching*, poter cambiare fornitore con effetto dall'1 aprile 2015, dovendo, pertanto, essere necessariamente serviti (almeno per un mese) nell'ambito del ben più oneroso servizio di salvaguardia; per far fronte a tale situazione di urgenza, limitatamente ai gestori dei servizi idrici, l'Autorità ha adottato, in via eccezionale, con la deliberazione 136/2016/R/eel, disposizioni speciali per assicurare l'esecuzione dello *switching* con effetto dall'1 aprile;
- peraltro, dalle informazioni a disposizione, risulta che i punti di prelievo nella titolarità dei clienti finali interessati dalla predetta risoluzione del contratto di trasporto, sarebbero superiori a circa 11.000 (undicimila), di cui, per circa il 10% sembra sarà attivato il servizio di salvaguardia.

RITENUTO CHE:

- sia opportuno avviare un'istruttoria conoscitiva sulle modalità di gestione da parte di Enel Distribuzione della sopra menzionata risoluzione del contratto di trasporto, con particolare riferimento agli adempimenti informativi previsti dalla deliberazione 4/08 a tutela dei clienti finali, anche al fine di verificare eventuali profili di responsabilità della società;
- sia, a tal fine, opportuno limitare una tale indagine, oltre ai clienti finali gestori del servizio idrico integrato, ai soli clienti finali per i quali sarà attivato (con effetto dall'1 aprile 2015) il servizio di salvaguardia; una tale limitazione sia coerente col fatto che, solo per tale tipologia di clienti, i corrispettivi del servizio di ultima istanza sono sensibilmente più elevati rispetto al prezzo praticato sul libero mercato;
- sia, inoltre, opportuno, al fine di verificare il rispetto del criterio della parità di trattamento tra clienti finali, che l'indagine conoscitiva abbia, altresì, ad oggetto l'individuazione, mediante campione, dei nuovi venditori che sono stati eventualmente scelti dai clienti finali interessati dalla risoluzione, ma che hanno evitato l'attivazione dei servizi di ultima istanza

DELIBERA

1. di avviare un'istruttoria conoscitiva sulle modalità di gestione, da parte della società Enel Distribuzione S.p.a., della risoluzione del contratto di trasporto con un utente richiamata in motivazione, con particolare riferimento ai seguenti profili:
 - a. rispetto, da parte dell'impresa distributrice, degli adempimenti informativi previsti dall'articolo 13 e dall'articolo 12, commi 12.6 e 12.7, della deliberazione 4/08, limitatamente ai clienti finali precisati nei termini di cui

- in motivazione, anche al fine di verificare eventuali profili di responsabilità della società;
- b. verificare il rispetto del principio della parità di trattamento nei confronti dei clienti finali e degli utenti, con particolare riferimento all'individuazione, mediante campione, dei nuovi venditori che sono stati eventualmente scelti dai clienti finali interessati dalla risoluzione, ma che hanno evitato l'attivazione dei servizi di ultima istanza;
 2. di attribuire la responsabilità dell'istruttoria conoscitiva al Direttore della Direzione Osservatorio, Vigilanza e Controlli, con il supporto del Direttore della Direzione Mercati e del Direttore del Dipartimento per il Coordinamento, gli Affari Giuridici e Istituzionali;
 3. di prevedere che l'istruttoria conoscitiva si concluda entro il 31 dicembre 2015;
 4. di notificare la presente deliberazione a Enel Distribuzione S.p.a. e di pubblicarla sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

26 marzo 2015

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni