

**RESOCONTO DELL'ISTRUTTORIA CONOSCITIVA AVVIATA CON
DELIBERAZIONE 26 MARZO 2015, 137/2015/E/EEL SU SEGNALATE
ANOMALIE NELLA GESTIONE DEGLI ADEMPIMENTI CONNESSI ALLA
RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DI TRASPORTO DELL'ENERGIA
ELETTRICA DA PARTE DI ENEL DISTRIBUZIONE**

16 giugno 2016

Indice

1. Motivi dell'istruttoria: il caso Enel Distribuzione - Esperia.....	3
2. Obiettivi e ambito dell'istruttoria	4
3. Quadro normativo	5
4. Gli elementi emersi dall'istruttoria	7
A. Verifica del rispetto, da parte di Enel Distribuzione, degli adempimenti informativi previsti dall'articolo 13 e dall'articolo 12, commi 12.6 e 12.7, della deliberazione 4/08.	7
B. Verifica del 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 alla risoluzione, ma che hanno evitato l'attivazione dei servizi di ultima istanza.....	18
C. Segnalazioni da venditori partner commerciali di Esperia in merito a fatturazioni errate ai clienti finali per il periodo maggio-dicembre 2015	26
5. Conclusioni	30

1. Motivi dell'istruttoria: il caso Enel Distribuzione – Esperia

In seguito alla risoluzione, avvenuta in data 23 febbraio 2015, del contratto di trasporto di energia elettrica, da parte della società Enel Distribuzione S.p.a. (di seguito: Enel Distribuzione) per inadempimento dell'utente del trasporto Esperia S.p.a. (di seguito: Esperia), con effetto dall'1 aprile 2015, nel mese di marzo 2015 sono pervenute all'Autorità alcune segnalazioni da parte di clienti finali interessati, gestori di servizi idrici, i quali hanno lamentato anomalie e inadempienze da parte dell'impresa distributrice.

In particolare, alcuni di tali clienti hanno affermato di non aver mai ricevuto alcuna informazione da parte di Enel Distribuzione, mentre un altro cliente ha prodotto documentazione da cui sembrerebbe che la comunicazione dell'impresa distributrice sia stata tardiva, in quanto pervenuta oltre la data indicata per la presentazione della richiesta di *switching* (10 marzo 2015), funzionale a evitare l'attivazione dei servizi di ultima istanza¹.

Inoltre, tali omissioni e ritardi avrebbero reso materialmente impossibile, per i predetti clienti, stanti 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 salvaguardia².

Per far fronte a tale situazione di urgenza, l'Autorità ha adottato, in via eccezionale, con la deliberazione 136/2015/R/eel, disposizioni speciali per assicurare, limitatamente ai gestori dei servizi idrici, l'esecuzione dello *switching* con effetto dall'1 aprile 2015.

Già con la deliberazione 602/2014/R/eel, l'Autorità aveva adottato una disciplina speciale in tema di *switching*, definendo tempistiche per lo svolgimento delle attività finalizzate a dare esecuzione a tale processo, in deroga rispetto alla regolazione di cui alla deliberazione ARG/elt 42/08; ciò al fine di limitare i casi di temporanea attivazione del servizio di salvaguardia con riferimento a quei clienti finali che fossero gestori del servizio idrico integrato. In particolare, con questo intervento, nell'ambito del

¹ La data è stata scelta da Enel Distribuzione ai sensi dell'articolo 12, comma 6, lettera d) della deliberazione ARG/elt 4/08 (si veda il successivo paragrafo dedicato al quadro normativo).

² Nel 2015 il prezzo medio di fornitura dell'energia elettrica nel servizio di salvaguardia è stato superiore a quello del mercato libero del 14% per le utenze in bassa tensione e del 47% per quelle in media tensione (Fonte: Prezzi medi praticati ai consumatori di energia elettrica, rilevati ai sensi della delibera ARG/elt 167/08).

bilanciamento delle molteplici esigenze sottese alla regolazione delle tempistiche delle procedure di *switching*, l'Autorità aveva ritenuto prevalente quella di minimizzare gli oneri per il sistema idrico, evitando così aumenti delle tariffe applicate agli utenti finali di tale servizio che coprono anche i costi per la fornitura di energia elettrica; ciò entro i limiti in cui, ovviamente, una tale tutela non determini maggiori oneri a carico del sistema elettrico, che sarebbero ingiustificati.

Pertanto, con la deliberazione 136/2016/R/eel, l'Autorità ha ritenuto opportuno adottare ulteriori misure specifiche che, analogamente alle tutele garantite ai clienti finali gestori del servizio idrico integrato con la deliberazione 602/2014/R/eel, consentissero ai clienti appartenenti a tale tipologia, interessati dalla risoluzione del contratto di trasporto da parte di Enel Distribuzione, di poter ottenere celermente l'esecuzione dell'eventuale nuovo contratto di fornitura concluso sul mercato libero, in modo tale da evitare l'attivazione del servizio di salvaguardia o, comunque di minimizzarne il periodo di erogazione.

Con riferimento alla numerosità dei clienti finali coinvolti dalla risoluzione contrattuale posta in essere da Enel Distribuzione S.p.a. per inadempimento dell'utente del trasporto Esperia, dalle informazioni a disposizione dell'Autorità nel mese di marzo 2015, risultava che i punti di prelievo nella titolarità dei clienti finali interessati dalla predetta risoluzione, fossero pari a circa 11.000 (undicimila); per circa il 10% di questi sembrava essere probabile l'attivazione del servizio di salvaguardia.

2. Obiettivi e ambito dell'istruttoria

L'istruttoria conoscitiva è stata avviata al fine di verificare le modalità adottate da Enel Distribuzione nella gestione 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.

L'ambito dell'indagine è stato limitato ai clienti finali gestori del servizio idrico integrato e ai clienti finali per i quali è stato attivato (con effetto dall'1 aprile 2015) il servizio di salvaguardia. Tale limitazione è 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.

E' stato ritenuto opportuno, inoltre, al fine di verificare il rispetto del criterio della parità di trattamento nei confronti dei clienti finali e degli utenti, che l'indagine conoscitiva avesse, altresì a 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.

L'istruttoria è stata condotta mediante l'acquisizione agli atti delle segnalazioni giunte agli Uffici dell'Autorità e mediante richieste di informazioni a Enel Distribuzione, al fine di verificare in contraddittorio gli elementi segnalati dai clienti finali.

Si segnala che l'Autorità, inoltre, con deliberazione del 12 ottobre 2015, 476/2015/E/eel, ha richiesto a Enel Distribuzione, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera a), della legge 481/95, al fine di verificare la congruità delle misure adottate dalla stessa Enel Distribuzione per garantire la parità di trattamento e la non discriminazione tra i propri utenti, informazioni sulle prassi adottate per la gestione dei propri utenti risultati inadempienti alle obbligazioni di pagamento dei corrispettivi di trasporto. Alla data di chiusura della presente indagine tali informazioni sono oggetto di analisi e approfondimenti.

Inoltre, Esperia ha presentato all'Autorità un reclamo nei confronti di Enel Distribuzione ai sensi della deliberazione 188/2012/E/com. Il procedimento di trattazione del reclamo, avviato con nota prot. 36995 del 14/12/2015, risulta attualmente sospeso per effetto dell'ordinanza n. 447/2016 del TAR Lombardia, a seguito di ricorso presentato da Enel Distribuzione. Con deliberazione 197/2016/C/com l'Autorità ha disposto di presentare ricorso in appello avverso la suddetta ordinanza del TAR Lombardia. Attualmente il giudizio è pendente dinanzi al Consiglio di Stato.

3. Quadro normativo

L'articolo 13 dell'allegato A alla delibera 25 gennaio 2008 ARG/elt 4/08³ (di seguito: deliberazione 4/08) prevede che, in caso di inadempimento dell'utente del dispacciamento controparte del contratto di trasporto di energia elettrica, l'impresa distributrice che intenda risolvere il contratto debba:

- diffidare per iscritto l'utente del dispacciamento, 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*

³ Deliberazione 25 gennaio 2008 ARG/elt 4/08 avente a oggetto la “Regolazione del servizio di dispacciamento e del servizio di trasporto (trasmissione, distribuzione e misura) dell'energia elettrica nei casi di morosità dei clienti finali o di inadempimento da parte del venditore”.

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 provvedimento⁴.

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).

Come anche riportato nella deliberazione 137/2015/E/eel, *“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”*.

La diligenza, in siffatti casi, non può essere quella media od ordinaria di cui all’art. 1176, comma 1, del codice civile (vale a dire la diligenza del “buon padre di famiglia”), bensì la diligenza c.d. specifica di cui al comma 2 dello stesso art. 1176.

⁴ Le disposizioni dell’allegato A della deliberazione 4/08, incluse quelle di cui trattasi nella presente istruttoria (articoli 12 e 13), sono state sostituite da quelle presenti nel Testo Integrato della Morosità Elettrica (TIMOE), Allegato A alla deliberazione 29 maggio 2015, 258/2015/R/com. In particolare, il contenuto degli articoli 12 e 13 è stato trasferito, con lievi modifiche non sostanziali, rispettivamente nei nuovi articoli 19 e 20 del TIMOE.

4. Gli elementi emersi dall'istruttoria

A. Verifica del rispetto, da parte di Enel Distribuzione, degli adempimenti informativi previsti dall'articolo 13 e dall'articolo 12, commi 12.6 e 12.7, della deliberazione 4/08.

Gli Uffici dell'Autorità, con nota prot. 38385 del 23/12/15, hanno richiesto a Enel Distribuzione S.p.a. (di seguito: Enel Distribuzione o il distributore) informazioni e documenti, al fine di verificare il rispetto da parte dell'impresa distributrice degli adempimenti informativi previsti dalla deliberazione 4/08 e il rispetto della parità di trattamento nei confronti dei clienti finali coinvolti e degli utenti del servizio di trasporto, con particolare riferimento ai venditori entranti scelti dai clienti finali interessati alla risoluzione che hanno evitato l'attivazione dei servizi di ultima istanza.

Enel Distribuzione, con nota prot. 2867 dell'1/2/16, ha risposto alla richiesta di informazioni dell'Autorità producendo in allegato:

- copia della documentazione relativa alle comunicazioni inviate con Esperia avente a oggetto la risoluzione del contratto di trasporto;
- copia esemplificativa delle lettere inviate ai clienti finali interessati dalla risoluzione contrattuale del contratto di trasporto;
- l'elenco dei punti di prelievo (di seguito POD) interessati dalla risoluzione contrattuale del contratto di trasporto, recante per ciascuno di essi le informazioni di dettaglio (codice POD, ragione sociale del cliente titolare, dati tecnici, etc.).

Lettere di diffida e risoluzione

In particolare, Enel Distribuzione, con riferimento alla risoluzione del contratto di trasporto con Esperia, ha prodotto:

- copia della diffida ad adempiere, come previsto dall'articolo 13, comma 13.1, della deliberazione 4/08, che risulta inviata all'utente del dispacciamento (Esperia) a mezzo Posta elettronica certificata in data 6 febbraio 2015;
- copia di una successiva comunicazione avente a oggetto la risoluzione del contratto, inviata sempre all'utente del dispacciamento (Esperia) a mezzo Posta elettronica certificata in data 24 febbraio 2015, decorsi i 15 giorni di tempo per l'adempimento.

Nella comunicazione di risoluzione contrattuale risulta che Enel Distribuzione abbia indicato il termine del 31 marzo 2015 quale ultimo giorno di svolgimento del servizio di

trasporto per i POD gestiti da Esperia, decorso il quale sarebbero stati attivati, per tali punti di prelievo, i servizi di ultima istanza previsti dalla regolazione⁵.

Con riferimento all'obbligo di inviare ai clienti finali interessati dalla risoluzione contrattuale una comunicazione informativa ai sensi dell'articolo 13, comma 13.2, lettera b), della deliberazione 4/08, Enel Distribuzione ha prodotto copia esemplificativa di due lettere, prive di data, inviate ai clienti finali, una destinata ai clienti aventi diritto al servizio di maggior tutela e l'altra per i clienti ricadenti nel servizio di salvaguardia.

Contenuto delle lettere

Il contenuto delle lettere informative destinate ai clienti finali appare conforme al dettato dell'articolo 12, comma 12.6 della deliberazione 4/08⁶; infatti, le lettere prodotte da Enel Distribuzione:

⁵ L'articolo 14, comma 14.3, dell'Allegato A alla deliberazione 4/08 prevede che “a seguito della risoluzione dei contratti di dispacciamento e di trasporto per inadempimento del venditore, l'impresa distributrice provvede, secondo le tempistiche previste per le altre variazioni dell'utente del dispacciamento per uno o più punti di prelievo a trasferire i punti di prelievo associati al venditore inadempiente:

- a) nel contratto di dispacciamento dell'Acquirente unico per i clienti finali aventi diritto alla maggior tutela;
- b) nel contratto di dispacciamento dell'esercente la salvaguardia per i clienti aventi diritto alla salvaguardia.”

⁶ Articolo 12, comma 12.6, della deliberazione 4/08:

“La comunicazione ai clienti finali effettuata dall'impresa distributrice ai sensi dei commi 12.4 e 12.5 deve:

- a) indicare al cliente finale che a seguito della risoluzione del contratto di trasporto e di dispacciamento del suo venditore, il cliente sarà fornito nell'ambito del servizio di ultima istanza appositamente previsto al fine di garantirgli la continuità della fornitura di energia elettrica, indicando se si tratta del servizio di maggior tutela o di salvaguardia;
- b) specificare la data di attivazione del servizio di ultima istanza, a partire dalla quale il cliente finale sarà servito al di fuori del mercato libero;
- c) indicare al cliente finale che è sempre possibile recedere dal servizio di ultima istanza scegliendo pertanto un nuovo venditore sul mercato libero;
- d) indicare 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.”

- a) indicano al cliente finale che, a seguito della risoluzione del contratto di trasporto con Esperia, sarà fornito nell'ambito del servizio di maggior tutela o di salvaguardia, con la specificazione dello specifico servizio applicabile al singolo cliente;
- b) indicano il giorno 1 aprile 2015 quale data di attivazione del servizio di ultima istanza, a partire dalla quale il cliente finale sarà servito al di fuori del mercato libero;
- c) indicano al cliente finale che sarà sempre possibile recedere dal servizio di ultima istanza scegliendo un nuovo venditore sul mercato libero;
- d) indicano il giorno 10 marzo 2015 quale data 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 il giorno 1 aprile 2015 quale data a partire dalla quale, in ipotesi di tale scelta da parte del cliente, egli potrà essere fornito dal venditore prescelto, evitando in tal modo l'attivazione del servizio di ultima istanza.

Si evidenzia che sia nel titolo sia nel testo della lettera si fa riferimento a Esperia come “il Suo venditore di energia elettrica”, mentre risulta che Esperia, effettivamente utente del dispacciamento per tutti i clienti interessati alla risoluzione del contratto di trasporto, fosse venditore solo per una parte di questi. Per la rimanente parte dei clienti la fornitura risultava contrattualizzata con controparti commerciali (“reseller”) che usufruivano dei servizi offerti da Esperia in qualità di utente del dispacciamento .

L'espressione utilizzata nella lettera per definire Esperia (“il Suo venditore”) potrebbe avere generato confusione in alcuni clienti finali per i quali il venditore non era Esperia ma un altro soggetto e che molto probabilmente non conoscevano Esperia. Alcuni di tali clienti, pertanto, potrebbero aver pensato che la comunicazione non fosse realmente indirizzata a loro o fosse stata inviata loro per errore. Enel Distribuzione avrebbe potuto specificare che Esperia poteva non essere il venditore ma l'utente del dispacciamento, vale a dire il soggetto che gestisce il contratto di trasporto per conto dell'effettivo venditore al cliente finale.

Infine, si evidenzia che le lettere informative, inviate da Enel Distribuzione, non riportano alcuna data; ai fini del rispetto della regolazione le date rilevanti sono tuttavia quella di spedizione e quella di ricevimento.

Tempistica invio lettere

Con riferimento all'obbligo previsto all'articolo 13, comma 13.2, lettera b), della deliberazione 4/08⁷, di 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, la comunicazione informativa prevista al comma 12.6, Enel Distribuzione ha dichiarato di avere inviato le comunicazioni previste "a mezzo Poste Italiane" in data 25 febbraio 2015.

A supporto di quanto affermato, Enel Distribuzione ha prodotto copia di una distinta predisposta su un modello di Poste Italiane, recante un timbro da parte della società di spedizione con la data del 25 febbraio 2015 e la dicitura "Verona C.M.P". Il timbro sembra confermare l'avvenuta consegna a Poste Italiane delle lettere in tale data, come dichiarato da Enel Distribuzione.

Da tale documento, privo di allegati di dettaglio, non è possibile però avere contezza della corrispondenza tra i nomi e le ragioni sociali dei clienti e dei loro indirizzi e le analoghe informazioni presenti in intestazione alle lettere consegnate a Poste Italiane.

Enel Distribuzione, su ulteriore specifica richiesta degli uffici dell'Autorità, ha prodotto copia di una comunicazione e-mail inviata alla Enel Servizi, società del gruppo Enel che, in forza di un contratto di servizio, si occupa tra l'altro di gestire le spedizioni massive per le altre società del gruppo. Con tale comunicazione Enel Distribuzione ha incaricato la Enel Servizi di predisporre l'invio della comunicazione ai clienti finali prevista dall'articolo 13, comma 2, lettera b) della deliberazione 4/08 presenti in una tabella allegata alla stessa e-mail, recante 7.163 indirizzi di spedizione.

⁷ Articolo 13 della deliberazione 4/08:

“Obblighi dell'impresa distributrice per inadempimenti relativi al servizio di trasporto.

13.1 In caso di inadempimento del venditore, l'impresa distributrice interessata è tenuta a diffidare per iscritto il venditore ad adempiere entro un termine decorso inutilmente il quale il contratto di trasporto si intende risolto.

13.2 Decorso il termine riportato nella comunicazione di diffida di cui al comma 13.1 e qualora il venditore non adempia ai propri obblighi, l'impresa distributrice è tenuta a:

- a) informare Terna che il contratto di trasporto con riferimento al medesimo venditore si intende risolto;
- b) 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 la comunicazione di cui al comma 12.6.”

Con riferimento al termine indicato dall'articolo 13, comma 13.2, lettera b) quale data entro la quale inviare le informative ai clienti finali, il termine (“non oltre 2 giorni lavorativi dal mancato adempimento”) appare formalmente rispettato, in quanto la data di risoluzione contrattuale risulta essere il 23 febbraio 2015.

Si evidenzia però che Enel Distribuzione ha inviato le lettere a tutti i clienti interessati “a mezzo Poste Italiane”, per “*posta ordinaria_corriere Poste Italiane*”.

Tenendo conto che i tempi di consegna della posta ordinaria dichiarati dalla società Poste Italiane sono pari a 6 giorni lavorativi per il 98% dei casi⁸, si può ritenere verosimile che ai clienti che avessero ricevuto la lettera con tale tempistica massima (i 6 giorni lavorativi) sarebbero rimasti solo tre giorni lavorativi per scegliere il nuovo fornitore. Tale periodo potrebbe non essere stato idoneo per poter esercitare in modo agevole la scelta di un nuovo fornitore, in particolare per le imprese che consumano volumi rilevanti di energia elettrica annuali, che pertanto devono avere la possibilità di effettuare un confronto anche meditato tra offerte diverse.

Inoltre, tenuto conto dei suddetti tempi medi dichiarati da Poste Italiane, va evidenziato che una percentuale se pur minima di clienti avrà ricevuto la comunicazione di Enel Distribuzione comunque non in tempo utile per esercitare una scelta nei termini.

Correttezza degli indirizzi dei destinatari

Le lettere consegnate a Poste Italiane risultano essere pari a 7.163, vale a dire un numero inferiore rispetto al numero di POD interessati dalla risoluzione contrattuale, pari a 11.321 come risulta dall'elenco dei punti di prelievo trasmesso da Enel Distribuzione. La differenza è stata giustificata da Enel Distribuzione con l'argomentazione che in ipotesi di clienti titolari di una pluralità di POD è stata inviata, a parità di indirizzo di esazione, una sola comunicazione.

L'argomentazione di Enel Distribuzione appare coerente con le informazioni presenti nell'elenco dei POD fornito dalla società. In particolare, aggregando il nominativo o la ragione sociale, l'indirizzo, il numero civico e la località di ciascun POD, si perviene a

⁸ Dal sito web di Poste Italiane, url: <http://www.poste.it/postali/italia/posta4.shtml>: “la consegna degli invii di Posta4 (*posta ordinaria ndr*) avviene: in quattro giorni lavorativi successivi a quello di accettazione per almeno il 90% dei casi in sei giorni lavorativi successivi a quello di accettazione per almeno il 98% dei casi.

un numero di record (7.166) sostanzialmente coincidente con quello indicato da Enel Distribuzione.

Con riferimento ai recapiti dei clienti finali utilizzati al fine dell'invio delle comunicazioni, dall'elenco dei POD interessati alla risoluzione del contratto di trasporto risulta che le lettere siano state inviate a quello che nell'elenco risulta essere l'“indirizzo di esazione”.

A seguito di un controllo a campione è risultato che tale indirizzo corrisponde effettivamente, per i clienti non domestici, a quello della sede legale o amministrativa della società o dell'ente titolare del contratto di fornitura elettrica.

Peraltro, come già detto sopra, la società non è in grado di dimostrare che le comunicazioni trasmesse fossero effettivamente dirette alla totalità dei clienti interessati, né che tali comunicazioni siano state effettivamente ricevute da questi ultimi.

Infine, sempre con riferimento alla correttezza degli indirizzi dei destinatari è in teoria possibile che qualche cliente non abbia ricevuto l'informativa nel caso in cui i dati anagrafici a disposizione del distributore non fossero corretti, a causa di eventuali mancati aggiornamenti degli archivi da parte del distributore stesso o da parte delle altre controparti (utente del dispacciamento o reseller) o da parte dei clienti stessi. Tali disallineamenti tra banche dati gestite dai diversi soggetti della filiera erano un fenomeno registrato in alcuni casi prima dell'entrata in vigore delle disposizioni sulle volture elettriche con il Sistema Informativo Integrato.

Comunicazioni non inviate ai clienti finali

Dal campo “Note” dell'elenco dei punti di prelievo interessati dalla risoluzione contrattuale del contratto di trasporto prodotto da Enel Distribuzione, risulta che la comunicazione prevista dall'articolo 13 non è stata inviata a quattordici clienti finali. A tal proposito Enel Distribuzione, a seguito di una richiesta di approfondimenti da parte degli uffici dell'Autorità, ha precisato che i mancati invii sono “imputabili a un momentaneo disallineamento del sistema informatico”. Al riguardo, Enel Distribuzione ha precisato che, dei quattordici clienti, quattro di essi avevano già richiesto in precedenza il rientro in maggior tutela e sette avevano comunque stipulato un nuovo contratto sul mercato libero, tutti con decorrenza dall'1 aprile 2015. Gli altri tre clienti sono poi finiti in maggior tutela.

Dall'elenco dei POD interessati dalla risoluzione risulta, in effetti, che i clienti ai quali non è stata inviata la comunicazione prevista, a partire dall'1 aprile 2015 sono stati serviti nella maggior tutela o nel mercato libero, nessuno di essi nel più oneroso servizio di salvaguardia.

Segnalazioni di alcuni clienti interessati alla risoluzione, gestori del servizio idrico

Nel mese di marzo 2015 sono pervenute alcune segnalazioni da parte di clienti finali interessati alla risoluzione del contratto di trasporto: si tratta in particolare di gestori di servizi idrici, i quali hanno lamentato anomalie e inadempienze da parte dell'impresa distributrice, con riferimento espresso alle comunicazioni previste a favore dei clienti finali, che avrebbero reso materialmente impossibile, per i predetti clienti, stanti 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 servizio di salvaguardia⁹.

Inoltre Esperia ha segnalato che Enel Distribuzione avrebbe informato dell'avvenuta risoluzione del contratto di trasporto solo una parte dei clienti finali interessati e che numerosi clienti hanno lamentato di “*non essere stati informati da Enel Distribuzione della risoluzione del contratto di trasporto ovvero di esserne stati informati in tempo non sufficiente a consentire una ponderata scelta del fornitore*”. A tal proposito Esperia ha prodotto alcune comunicazioni a lei giunte da parte di clienti.

Tali segnalazioni sono all'origine anche della presente istruttoria e pertanto sono di seguito confrontati gli elementi emersi nel contraddittorio con Enel Distribuzione con i reclami pervenuti all'Autorità.

La società *Alfa* ha segnalato all'Autorità, con lettera datata 21 marzo 2015, di essere venuta a conoscenza della risoluzione da parte di Enel Distribuzione del contratto di trasporto con Esperia “*solo indirettamente, e comunque dopo il 10 marzo 2015*”, e di essere rimasta priva “*di ogni comunicazione diretta e formale da parte di Enel Distribuzione SpA, quindi nell'evidente impossibilità di disporre le necessarie misure a tutela della nostra Società*”.

⁹ Come sopra già menzionato, per far fronte a tale situazione di urgenza, limitatamente ai gestori dei servizi idrici, l'Autorità ha adottato, in via eccezionale, con la deliberazione 136/2015/R/eel, disposizioni speciali per assicurare l'esecuzione dello *switching* con effetto dall'1 aprile 2015.

Dal prospetto prodotto da Enel Distribuzione risulta che in corrispondenza dei POD gestiti da tale società sono presenti nove indirizzi di esazione che Enel Distribuzione ha dichiarato di avere utilizzato per l'invio della prevista lettera informativa. Tra questi indirizzi cinque corrispondono a quello della sede legale della società *Alfa*, seppur scritti in modo leggermente diverso tra loro; a essi sono associati il 98% dei POD complessivamente serviti dal cliente finale in esame. Gli altri quattro indirizzi, associati a quattro singoli POD, si riferiscono a località diverse dalla sede legale. Pertanto risulterebbero spedite nove lettere, di cui cinque all'indirizzo della sede legale della società.

La società *Beta*, analogamente al caso precedente, ha segnalato all'Autorità, con comunicazione a mezzo PEC del 23 marzo 2015, di avere appreso da terzi che *“a seguito della risoluzione del contratto di trasporto con ESPERIA S.p.A. ... a decorrere dal 01/04/2015 per tutti i punti di prelievo serviti dalla predetta società di vendita di energia ... sarebbe stato attivato il servizio di ultima istanza appositamente previsto per garantire la continuità della fornitura”*. La società *Beta* ha inoltre ribadito che l'informativa non era *“mai pervenuta presso la sede legale di questa società”*.

Dalla documentazione prodotta da Enel Distribuzione risulta che in corrispondenza dei POD gestiti da tale società è presente un solo indirizzo di esazione, utilizzato da Enel Distribuzione per l'invio delle lettere informative, corrispondente alla sede legale della società *Beta*. In particolare risulterebbero inviate sei lettere alla sede legale.

La società *Gamma* ha segnalato all'Autorità di avere ricevuto l'informativa da parte di Enel Distribuzione *“indirizzata non alla sede legale della società, bensì ad uno degli oltre quattrocento impianti gestiti ... e recapitata in data 11/3/2015 contenuta in una busta riportante la dicitura <<In questa busta c'è la sua bolletta, la conservi>>”*. La società *Gamma* pertanto ha dichiarato di aver ricevuto l'informativa, seppur oltre la data prevista per poter scegliere un nuovo venditore sul mercato libero, lamentando però un errore nell'indirizzo di recapito. La società ha prodotto copia della lettera ricevuta e della busta.

Dal prospetto prodotto da Enel Distribuzione risulta che in corrispondenza dei POD gestiti da tale società sono presenti diversi indirizzi di esazione presi in considerazione da Enel Distribuzione, per l'invio delle lettere informative. Tra questi indirizzi compare anche l'indirizzo corrispondente a quello della sede legale della società *Gamma* presente negli archivi anagrafici dell'Autorità, indirizzo che nell'elenco di Enel Distribuzione risulta associato al 92% dei POD nella titolarità della società di cui si tratta.

Con riferimento all'indirizzo presente sulla copia della lettera pervenuta alla società *Gamma* e trasmessa all'Autorità, si rileva che tale indirizzo è presente nell'elenco prodotto da Enel Distribuzione, e corrisponde all'indirizzo di esazione di un singolo POD. Si rileva anche che, seppure la lettera prodotta in copia dalla società non dovesse essere inviata a quell'indirizzo (relativo a uno degli impianti serviti), tuttavia l'indirizzo della sede legale negli archivi del distributore era correttamente associato alla maggior parte dei POD. In conclusione, il distributore dichiara di aver inviato complessivamente quattordici lettere al cliente, di cui sei all'indirizzo della sede legale.

Con riferimento alla busta utilizzata da Enel Distribuzione e prodotta dalla società *Gamma*, appare in effetti anomala e non corretta la presenza della dicitura segnalata ("In questa busta c'è la sua bolletta. La conservi").

Al riguardo, Enel Distribuzione ha dichiarato che per l'invio delle comunicazioni si è avvalsa delle società Enel Servizi, con cui ha in essere un apposito contratto di servizio¹⁰, che prevede che per le comunicazioni da inviare a terzi, la busta che Enel Servizi deve utilizzare non riporti la suddetta dicitura. Il distributore ha aggiunto di non conoscere o di non poter verificare la tipologia di busta utilizzata per la spedizione della comunicazione ai clienti da parte di Enel Servizi, e d'altro canto dichiara che non è possibile accertare che la busta presentata dal cliente contenesse effettivamente la comunicazione ai sensi dell'articolo 13, comma 2, della deliberazione 4/08.

Sul punto, è bene rilevare sin d'ora, che un tale argomento risulta privo di pregio, atteso che è Enel Distribuzione il soggetto tenuto al corretto adempimento della regola posta dall'Autorità. Il fatto che la società si affidi a un soggetto esterno rappresenta una scelta organizzativa della medesima che non è però idonea a traslare su Enel Servizi le proprie responsabilità di impresa distributrice.

La società *Delta*, analogamente al precedente caso, ha segnalato all'Autorità che "in data 12.03.2015, Enel Distribuzione ha inviato ... la <<Informativa ai Clienti Finali titolari di punti di prelievo forniti dal venditore Esperia s.p.a.>>". La società *Delta*, pertanto, ha dichiarato di aver ricevuto l'informativa da Enel Distribuzione, ma successivamente alla data indicata dallo stesso distributore, il 10 marzo 2015, per poter scegliere un nuovo venditore sul mercato libero senza essere forniti nel servizio di salvaguardia.

¹⁰ Si veda quanto già sopra riportato a proposito del contratto di servizio con Enel Servizi.

Ulteriori informazioni sul ricevimento delle lettere di cui all'articolo 13, comma 1, lettera b) della delibera 4/04.

Nell'ambito dell'istruttoria è stata acquisita ulteriore documentazione che ha permesso di conoscere in quali giorni alcuni clienti finali hanno ricevuto l'informativa inviata da Enel Distribuzione spedita con posta ordinaria a mezzo Poste Italiane in data 25 febbraio 2015. In particolare, è risultato che alcuni clienti finali (circa una decina) hanno comunicato a Esperia, con lettere datate antecedentemente al 10 marzo, di avere sottoscritto un contratto con un nuovo venditore a seguito dell'informativa già ricevuta da Enel Distribuzione.

Un cliente finale, ente locale titolare di quattro POD, ha segnalato agli uffici dell'Autorità di avere ricevuto l'informativa in data 3 marzo 2015, producendo copia protocollata della lettera.

Sintesi delle evidenze emerse relative al punto A. (verifica del rispetto, da parte di Enel Distribuzione, degli adempimenti informativi previsti dall'articolo 13 e dall'articolo 12, commi 12.6 e 12.7, della deliberazione 4/08).

A fronte della documentazione esaminata, con riferimento alla verifica del rispetto da parte di Enel Distribuzione, degli adempimenti informativi previsti dalla deliberazione 4/08, si evidenziano i seguenti aspetti.

Il distributore ha inviato la prescritta diffida scritta all'utente del dispacciamento indicando la data entro la quale effettuare gli adempimenti contrattuali (articolo 13.1 della deliberazione 4/08) e risulta avere inviato le comunicazioni ai clienti finali titolari di punti di prelievo associati all'utente del dispacciamento interessato in coerenza con la data indicata nella diffida (“entro e non oltre 2 giorni lavorativi dal mancato adempimento”, art. 13.2, lettera b)). Inoltre, le lettere inviate ai clienti contengono le informazioni richieste dalla regolazione (art. 12.6).

Va tuttavia in primo luogo evidenziato che nel testo delle lettere il distributore qualifica Esperia come “il Suo venditore”, circostanza non corretta per tutti i clienti finali, in quanto per una parte di essi Esperia non era il venditore ma l'utente del dispacciamento.

Inoltre sono emersi alcuni elementi che potrebbero essere rilevanti ai fini della correttezza e della diligenza utilizzate dal distributore nell'applicazione concreta della regolazione previste; era, infatti, dovere generale dell'esercente applicare le disposizioni dell'Autorità riducendo al minimo i disagi per i clienti finali interessati, loro malgrado, all'interruzione del contratto.

In particolare, va considerato che l'art. 12.7 della deliberazione 4/08 prevede che la data indicata ai clienti finali per poter effettuare lo *switching* ad altro venditore “*sia determinata in modo tale da evitare, per quanto possibile, l'attivazione del servizio di ultima istanza*”.

La valutazione del rispetto della regolazione deve considerare anche che la risoluzione del contratto di trasporto dell'energia elettrica costituiva una procedura contrattuale straordinaria, e che avrebbe riguardato un numero consistente di punti di prelievo (11.321) e di clienti (5754).

Esaminando i tempi adottati dal distributore, pur avendo derogato ai tempi normali di *switching*, è emerso che i clienti finali hanno avuto a disposizione un periodo di tempo molto limitato per potersi attivare e scegliere un nuovo fornitore nel mercato libero; infatti, la spedizione delle lettere è del 25 febbraio 2015 e l'ultima data utile per non essere trasferiti nei servizi di tutela era il 10 marzo, in totale 13 giorni di calendario (9 lavorativi). Da tale intervallo vanno inoltre sottratti i giorni necessari per la consegna delle comunicazioni, che Enel Distribuzione ha deciso di inviare a mezzo posta ordinaria (per il 98% dei casi fino a 6 giorni lavorativi). Si rileva, inoltre, che Enel Distribuzione ha comunicato ai clienti che entro il termine del 10 marzo 2015 sarebbe dovuta pervenire la richiesta di *switching* da parte del venditore prescelto. Pertanto, nel periodo rimanente al cliente finale, successivo al ricevimento della comunicazione, deve essere incluso, oltre il tempo necessario al cliente per scegliere un nuovo fornitore e stipulare il contratto di fornitura, anche il tempo necessario al venditore per trasmettere la richiesta di *switching* a Enel Distribuzione.

Pertanto Enel Distribuzione avrebbe potuto pianificare le tempistiche e le modalità di invio (per es. utilizzando un mezzo più veloce) in modo da agevolare maggiormente i clienti finali, essendo stata autonoma in tutte le decisioni relative alla risoluzione contrattuale. Questa, infatti, costituiva solo l'ultimo momento di una serie di attività e azioni che si erano dispiegate nel tempo, in quanto risulta che Esperia non fosse già da mesi in regola con i pagamenti. Il distributore pertanto disponeva di un lasso temporale più che adeguato per organizzarsi e gestire al meglio le comunicazioni ai clienti interessati, concedendo loro un termine più ampio per evitare l'attivazione del servizio di ultima istanza. In alternativa poteva privilegiare tempi più rapidi di invio scegliendo una diversa modalità di trasmissione delle comunicazioni.

Da tali considerazioni appare che Enel Distribuzione non abbia conformato la propria condotta al principio della particolare diligenza richiesta nel dare esecuzione agli adempimenti previsti dall'Autorità (c.d. diligenza specifica ex articolo 1176. Comma 2, c.c.), non consentendo, così, di porre i clienti finali in condizione di evitare l'attivazione

del servizio di ultima istanza, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 7, della deliberazione 4/08.

La scelta del distributore di avvalersi della posta ordinaria non ha inoltre consentito di accertare la correttezza degli indirizzi utilizzati né l'effettiva avvenuta consegna ai destinatari. Infatti Enel Distribuzione non ha fornito nessuna controprova di cosa sia stato effettivamente inviato ai clienti, né ha potuto dimostrare l'effettiva avvenuta consegna ai singoli destinatari.

A tal proposito sarebbe stato auspicabile l'utilizzo di una modalità di spedizione che garantisse tempi più rapidi e riscontro del ricevimento almeno ai clienti titolari dei POD destinati alla salvaguardia, tra cui i gestori idrici, che sono risultati essere un numero tutto sommato non elevato (318, si veda successivo punto B.)

Infine, con riferimento a quanto segnalato specificamente dai gestori del servizio idrico, circa il mancato o tardivo ricevimento delle informative, è emerso che Enel Distribuzione ha inviato le lettere agli indirizzi di esazione in proprio possesso e tra questi risultano presenti i recapiti delle sedi legali della quattro società idriche che hanno effettuato le segnalazioni. In merito alle tempistiche di ricevimento, le lamentele dei gestori idrici confermano le considerazioni già espresse in merito al poco tempo messo a disposizione dal distributore per la consegna delle lettere e al rischio assunto che alcune comunicazioni, per la specifica modalità di invio prescelta, non pervenissero in tempo utile.

B. Verifica del 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 alla risoluzione, ma che hanno evitato l'attivazione dei servizi di ultima istanza.

Al fine di verificare il rispetto del principio della parità di trattamento nei confronti dei clienti finali e degli utenti, con particolare riferimento all'individuazione dei nuovi venditori che sono stati eventualmente scelti dai clienti finali interessati alla risoluzione, che hanno evitato l'attivazione dei servizi di ultima istanza, sono state utilizzate le informazioni presenti nel prospetto trasmesso da Enel Distribuzione all'Autorità, recante l'elenco dei POD interessati dalla risoluzione del contratto di trasporto di Esperia.

Tali informazioni consentono di verificare quale sia l'utente del dispacciamento titolare dei singoli punti di prelievo alla data dell'1 aprile 2015.

Nel prospetto risultano presenti 11.321 POD gestiti nell'ambito del contratto di trasporto di Esperia fino alla conclusione del mese di marzo 2015.

Di tali punti di fornitura, una parte risulta cessata prima del 31 marzo 2015 (disattivazioni della fornitura su richiesta del cliente finale), mentre una parte più rilevante risulta essere associata a nuovi contratti di fornitura sul mercato libero, stipulati entro la data del 28 febbraio 2015. Questi ultimi contratti risultano conclusi, in sostanza, antecedentemente all'informativa inviata dal distributore e relativa alla risoluzione del contratto di trasporto, ricevuta dai clienti a partire dai primi giorni di marzo 2015.

Escludendo i POD che sono stati disattivati prima del 31 marzo 2015 e quelli associati a *switch* richiesti entro il 28 febbraio 2015, risultano quindi essere pari a 9.667 i POD che al 31 marzo 2015 erano gestiti nell'ambito del contratto di trasporto di Esperia e che, se non vi fosse stata la risoluzione del medesimo, sarebbero potuti rimanere nella titolarità di Esperia. È su tale popolazione che si è proceduto a effettuare le verifiche che seguono.

In tabella 1 è riportata la classificazione dei POD, dei clienti titolari dei contratti e dei consumi annuali di riferimento a essi associati, in base alla tipologia di utenza dichiarata dal distributore.

Tabella 1. POD gestiti nell'ambito del contratto di trasporto di Esperia e interessati dalla risoluzione contrattuale, classificati per tipologia d'utenza.

Tipologia di utenza	POD		Clienti finali		Consumo annuo (kWh)	
Domestici	1.674	17,3%	1.586	31,5%	5.904.733	0,7%
Non domestici	6.544	67,7%	3.419	67,8%	850.211.546	96,2%
Illuminazione pubblica	1.449	15,0%	37	0,7%	27.765.084	3,1%
Totale	9.667	100,0%	5.042	100,0%	883.881.363	100,0%

In tabella 2 è riportata la classificazione dei POD, dei clienti titolari dei contratti e dei consumi annuali di riferimento a essi associati, rispetto al mercato di riferimento potenziale alla data della risoluzione del contratto.

Tabella 2. POD gestiti nell'ambito del contratto di trasporto di Esperia e interessati dalla risoluzione contrattuale, classificati per mercato di riferimento potenziale.

Mercato di riferimento	POD		Clienti finali		Consumo annuo (kWh)	
Servizio di salvaguardia	3.507	36,3%	318	6,5%	778.238.591	88,0%
Servizio di maggior tutela	6.160	63,7%	4.581	93,5%	105.642.773	12,0%
Totale	9.667	100,0%	4.899	100,0%	883.881.363	100,0%

In tabella 3 è stata riportata la suddivisione dei POD, dei relativi clienti finali e dei consumi annuali, in base al mercato di riferimento risultante all'1 aprile 2015, a seguito dell'interruzione del contratto di trasporto tra Enel Distribuzione ed Esperia.

Dalla tabella emerge che il 35,5% dei clienti, titolari del 44,4% dei POD e associati al 65,1% dei volumi complessivi, è rimasto sul mercato libero con altro utente del dispacciamento.

Tabella 3. POD interessati dalla risoluzione contrattuale, classificati per mercato di riferimento all'1 aprile 2015 (primo giorno successivo alla risoluzione del contratto di trasporto).

Mercato di riferimento	POD		Clienti finali		Consumo annuo (kWh)	
Mercato libero	4.296	44,4%	1.743	35,5%	575.459.521	65,1%
Servizio di salvaguardia	1.218	12,6%	160	3,3%	250.335.287	28,3%
Servizio di maggior tutela	4.153	43,0%	3.005	61,2%	58.086.556	6,6%
Totale	9.667	100,0%	4.911	100,0%	883.881.363	100,0%

La tabella 3 mostra anche che i clienti finali trasferiti al servizio di salvaguardia¹¹ con decorrenza 1 aprile 2015, a seguito della risoluzione del contratto di trasporto da parte

¹¹ Ai sensi dell'articolo 14 della deliberazione 4/08, a seguito della risoluzione dei contratti di dispacciamento e di trasporto per inadempimento del venditore (utente del dispacciamento), l'impresa distributrice provvede a trasferire i punti di prelievo associati al venditore inadempiente: a) nel contratto di dispacciamento dell'Acquirente unico per i clienti finali aventi diritto alla maggior tutela; b) nel contratto di dispacciamento dell'esercente la salvaguardia per i clienti aventi diritto alla salvaguardia.

I clienti aventi diritto ai servizi di maggior tutela e di salvaguardia sono definiti negli articoli 8 e 28 del "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi

di Enel Distribuzione, sono stati 160, pari al 3,3% del totale. Tali clienti risultavano titolari di 1.218 POD.

Si evidenzia che i clienti finali serviti in salvaguardia a seguito della risoluzione del contratto di trasporto, risultano associati a un consumo annuo complessivo pari a circa il 28,3% del totale generale dei consumi annui.

Tale valore si abbassa ulteriormente se si considera che alla data dell'1 aprile 2015, una società di gestione del servizio idrico, era servita in regime di salvaguardia, non avendo usufruito della possibilità offerta dalla deliberazione 136/2015 di evitare la fornitura in tale regime. La società di gestione idrica in questione risultava, all'1 aprile 2015, titolare di 233 punti di fornitura che consumano annualmente 90 milioni circa di kWh. Escludendo il consumo del cliente gestore idrico, in quanto soggetto alla regolazione straordinaria e specifica che avrebbe comunque consentito di evitare la salvaguardia, i consumi annuali attribuibili ai clienti finali transitati nella salvaguardia l'1 aprile 2015 si riducono ulteriormente dal 28,3 al 18,1% e i POD associati si riducono dal 12,6 al 10,2 per cento.

Tabella 4. POD interessati dalla risoluzione contrattuale destinati al servizio di salvaguardia, classificati per effettivo mercato di riferimento all'1 aprile 2015

Mercato di riferimento	POD		Clienti finali		Consumo annuo (kWh)	
Mercato libero	2.289	65,3%	158	49,7%	527.903.304	67,8%
Servizio di salvaguardia	1.218	34,7%	160	50,3%	250.335.287	32,2%
Totale	3.507	100,0%	318	100,0%	778.238.591	100,0%

La tabella 4 evidenzia il mercato di riferimento nel quale sono stati trasferiti i clienti aventi diritto alla salvaguardia (vd. tabella 2). Si può evidenziare che il 50,3% dei clienti (160 su 318) è transitato nella salvaguardia, mentre il 49,7% ha stipulato contratti sul mercato libero in tempo utile per evitare tale servizio di tutela. Se si considerano il numero di POD e i corrispondenti consumi annui emerge che le quote trasferite al

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" (TIV), allegato A alla deliberazione 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel.

In caso il distributore non abbia informazioni sui requisiti che permettano di conoscere in modo immediato l'applicabilità delle condizioni di salvaguardia, più onerose rispetto alla maggior tutela, i punti di prelievo devono inizialmente essere serviti nella maggior tutela.

mercato libero si incrementano notevolmente, e sono pari rispettivamente al 65,3 e al 67,8 per cento. Tali quote aumentano ancora se si tiene conto del gestore idrico di cui al precedente paragrafo (rispettivamente 71,9% dei POD e 79,4% dei consumi).

La tabella 5 riporta il dettaglio per tipologia di utenza dei punti di prelievo trasferiti al servizio di salvaguardia per il mese di aprile 2015.

Tabella 5. POD serviti in salvaguardia a partire dall'1 aprile 2015, classificati per tipologia d'utenza.

Tipologia di utenza	POD		Clienti finali		Consumo annuo (kWh)	
Non domestici	965	79,2%	159	95,8%	246.459.812	98,5%
Illuminazione pubblica	253	20,8%	7	4,2%	3.875.475	1,5%
Totale	1.218	100,0%	166	100,0%	250.335.287	100,0%

In tabella 6 è riportata la suddivisione dei clienti finali serviti nella salvaguardia a partire dall'1 aprile 2015, rispetto alle società di vendita. Si ricorda che la ripartizione dei punti di prelievo tra i soggetti esercenti la salvaguardia dipende dalla ripartizione geografica del servizio e non costituisce un elemento di scelta da parte del cliente¹².

Tabella 6. POD serviti nel servizio di salvaguardia a partire dall'1 aprile 2015, suddivisi per esercente.

Esercente la salvaguardia	POD		Clienti		Consumo annuo (kWh)	
Enel Energia	418	34,3%	51	29,5%	153.989.468	61,5%
Hera Comm	800	65,7%	122	70,5%	96.345.819	38,5%
Totale	1.218	100,0%	173	100,0%	250.335.287	100,0%

I clienti domestici che sono rimasti nel mercato libero (tabella 7) sono pari al 33,6%, con il 30,9% in termini di consumi annui; il dato è coerente a quello dei clienti non domestici, pari al 35,8% (tabella 8) con la differenza che in termini di consumo annuo la quota dei non domestici nel mercato libero risulta pari al 65% dei consumi. Risulta

¹² Per gli anni 2014, 2015 e 2016 la ripartizione è la seguente. Enel Energia: Veneto, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Sardegna, Campania, Abruzzo, Calabria e Sicilia. Hera Comm: Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta, Trentino Alto Adige, Lombardia, Toscana, Marche, Umbria, Lazio, Puglia, Molise e Basilicata.

evidente, pertanto, che nella salvaguardia sono stati trasferiti in media i clienti non domestici con i consumi meno elevati.

Tabella 7. Mercato di destinazione dei POD domestici a partire dall'1 aprile 2015

Mercato di riferimento	POD		Clienti finali		Consumo annuo (kWh)	
Mercato libero	559	33,4%	533	33,6%	1.826.253	30,9%
Servizio di maggior tutela	1.115	66,6%	1.053	66,4%	4.078.481	69,1%
Totale	1.674	100,0%	1.586	100,0%	5.904.733	100,0%

Tabella 8. Mercato di destinazione dei POD non domestici a partire dall'1 aprile 2015

Mercato di riferimento	POD		Clienti finali		Consumo annuo (kWh)	
Mercato libero	2.715	41,5%	1.227	35,8%	552.870.953	65,0%
Servizio di maggior tutela	2.864	43,8%	2.044	59,6%	50.880.781	6,0%
Servizio di salvaguardia	965	14,7%	159	4,6%	246.459.812	29,0%
Totale	6.544	100,0%	3.430	100,0%	850.211.546	100,0%

Ulteriori verifiche su alcuni clienti trasferiti nel servizio di salvaguardia

Da un controllo a campione effettuato sulle visure camerali di alcuni clienti, grandi consumatori, che sono stati transitati nella salvaguardia a partire dall'1 aprile 2015, è emerso che alcune società, al momento della risoluzione del contratto di trasporto, erano interessate da procedure straordinarie di gestione (per es. amministrazione straordinaria o procedure fallimentari).

Tali situazioni soggettive potrebbero in parte spiegare il motivo per cui alcuni di questi clienti, o altri in situazioni analoghe, non fossero nelle condizioni di attivarsi con tempestività e quindi, possano non aver trovato un altro venditore nel mercato libero in tempi utili a evitare la salvaguardia, almeno per il primo mese.

Mercato libero

Al fine di verificare il rispetto del criterio della parità di trattamento nei confronti dei clienti finali e degli utenti, risulta utile comprendere anche quali siano stati i venditori

scelti dai clienti finali interessati dalla risoluzione e che hanno evitato l'attivazione dei servizi di ultima istanza.

Dall'elenco dei punti di prelievo interessati alla risoluzione è possibile conoscere l'utente del dispacciamento che ha gestito il contratto di trasporto con Enel Distribuzione, su mandato del cliente finale titolare di tale punto di prelievo, a partire dall'1 aprile 2015. Tale soggetto (l'utente del dispacciamento) frequentemente coincide con il venditore finale, soprattutto nei casi di operatori di grandi dimensioni.

Tabella 9. Suddivisione dei POD interessati dalla risoluzione contrattuale, serviti nel mercato libero dall'1 aprile 2015, tra i primi dieci utenti del dispacciamento (ordinamento per consumo annuo).

Utente del dispacciamento	POD		Clienti finali		Consumo annuo (kWh)	
Eni S.p.a.	1.086	25,3%	16	0,9%	368.717.383	64,1%
Burgo Energia	121	2,8%	89	5,0%	35.174.512	6,1%
Sorgenia S.p.a.	860	20,0%	14	0,8%	21.511.906	3,7%
HB Trading S.p.a.	100	2,3%	63	3,6%	16.976.802	3,0%
EDLO Energy S.r.l.	17	0,4%	12	0,7%	15.317.115	2,7%
Energetic Source S.p.a.	13	0,3%	7	0,4%	12.037.836	2,1%
Electra	788	18,3%	639	36,0%	11.585.618	2,0%
Romagna Energia	933	21,7%	694	39,1%	10.925.697	1,9%
Enel Energia S.p.a.	16	0,4%	13	0,7%	10.303.396	1,8%
E.on Vendita S.r.l.	5	0,1%	4	0,2%	8.438.988	1,5%
Altre 25 società	357	8,3%	223	12,6%	64.470.268	11,2%
Totale	4.296	100,0%	1.774	100,0%	575.459.521	100,0%

Nella tabella 9 sono elencati i primi dieci utenti del dispacciamento sul mercato libero, per valore dei consumi annui gestiti, divenuti titolari dei punti di prelievo ex Esperia a partire dall'1 aprile 2015. Si rileva che:

- una quota rilevante di punti di prelievo, nella titolarità di 16 clienti finali ma con un consumo annuo superiore a 350 milioni di kWh, corrispondenti al 64,1 per cento del consumo annuo totale dei clienti finiti nel mercato libero, è stata contrattualizzata da un soggetto presente tra i primi operatori della vendita di energia elettrica in Italia per quote di mercato (Eni S.p.a.);

- tra gli utenti del dispacciamento sono presenti i principali venditori attivi nel mercato italiano, a eccezione del venditore Edison Energia che non è presente tra i primi dieci operatori della tabella;
- sono presenti due operatori, Electra e Romagna Energia, che hanno acquisito un numero rilevante di clienti finali, pari complessivamente al 75% del totale. A seguito di approfondimenti è emerso che tali società hanno acquisito la titolarità dei POD per conto del reseller locale, rimasto utente del dispacciamento in occasione della risoluzione del contratto Esperia; tali operatori non risultano avere legami societari con Esperia;
- i clienti finali contrattualizzati da Enel Energia, società di vendita nel mercato libero appartenente al gruppo societario del distributore che ha risolto il contratto di trasporto, sono un numero decisamente ridotto rispetto al totale, con un consumo annuo di circa 10 milioni di kWh pari all'1,8% dei potenziali consumi complessivi, a fronte di una quota di mercato pari nel 2014 al 17,9% delle vendite nel libero mercato (nel 2014 primo venditore).

Sintesi delle evidenze emerse relative al punto B. (Verifica del 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 alla risoluzione, ma che hanno evitato l'attivazione dei servizi di ultima istanza)

Dall'analisi dei dati a disposizione è emerso che, a fronte della risoluzione del contratto di trasporto operata da Enel Distribuzione, il numero di clienti finali transitati dal contratto Esperia al servizio di salvaguardia è stato pari a 160. Questo numero corrisponde al 50,3% dei clienti potenzialmente ricadenti nella salvaguardia. Se ne ricava pertanto che solo la quota restante del 49,7% è riuscita a rimanere nel mercato libero, evitando le condizioni più onerose della salvaguardia. In termini di volumi, i consumi annui associati ai clienti aventi diritto alla salvaguardia e rimasti nel mercato libero, sono risultati essere pari al 79,4% dei volumi annui complessivi potenzialmente ricadenti nella salvaguardia¹³. Tale percentuale si deve però agli effetti della delibera dell'Autorità 136/2015/E/eel, che ha consentito, limitatamente ai gestori idrici, l'esecuzione dello *switching* con effetto dall'1 aprile 2005, in deroga alle normali

¹³ In tale quota, ai fini di una corretta valutazione del dato, sono compresi i consumi del gestore idrico transitato nella salvaguardia ma che avrebbe potuto rimanere nel mercato libero ai sensi della delibera 136/2015.

tempistiche previste; senza tale intervento solo il 43,4% dei volumi avrebbe evitato il servizio di salvaguardia.

La distribuzione dei clienti tra gli utenti del dispacciamento riflette sostanzialmente le quote di mercato delle grandi società interessate, con Eni che ha acquisito la quota più rilevante in termini di consumi (il 64,1%). La parte acquisita da Enel Energia sul mercato libero, è risultata invece decisamente contenuta rispetto alla quota di mercato; infatti sono stati acquisiti 13 clienti finali, associati all'1,8% dei consumi annui complessivi dei clienti coinvolti nella risoluzione.

La risoluzione del contratto ha comunque comportato per il gruppo Enel il passaggio a Enel Servizio Elettrico S.p.a., esercente il servizio di maggior tutela, dall'1 aprile 2015 di 4.153 nuovi clienti gestiti in precedenza nell'ambito del contratto di trasporto di Esperia e a Enel Energia, in qualità di esercente la salvaguardia in alcune regioni d'Italia, di 51 nuovi clienti (per un consumo di circa 154 milioni di kWh).

Si tratta comunque di valori poco rilevanti per un gruppo delle dimensioni di Enel. Inoltre, va considerato che, come più ampiamente illustrato nel successivo paragrafo, sono molto numerosi i clienti finali che Enel Servizio Elettrico ha fornito nella maggior tutela per il solo mese di aprile 2015, e tornati dall'1 maggio nel mercato libero con i loro precedenti venditori, che nel frattempo hanno sottoscritto nuovi contratti di trasporto con Enel Distribuzione.

Tenendo conto di queste evidenze è possibile affermare che non vi siano elementi per ipotizzare una disparità di trattamento messa in opera da Enel Distribuzione nei confronti dei clienti finali e degli utenti del trasporto, fermo restando il poco tempo messo a disposizione dei clienti finali per potersi attivare e scegliere un nuovo fornitore nel mercato libero, evitando l'attivazione dei servizi di ultima istanza.

C. Segnalazioni da venditori partner commerciali di Esperia in merito a fatturazioni errate ai clienti finali per il periodo maggio-dicembre 2015

Nell'ambito dell'Indagine sono state acquisite anche alcune segnalazioni giunte all'Autorità da parte di venditori che hanno lamentato disservizi conseguenti al passaggio in maggior tutela dei punti di prelievo presenti nel contratto di trasporto di Esperia fino al 31 marzo 2015.

I venditori che hanno inviato le segnalazioni, partner commerciali di Esperia fino al 31 marzo 2015¹⁴, in quanto *reseller* nell'ambito del contratto di trasporto di tale società, hanno lamentato danni commerciali derivanti da fatturazioni errate da parte di Enel Servizio Elettrico¹⁵ nei confronti di propri clienti finali, che sono stati serviti nella maggior tutela dall'1 al 30 aprile 2015.

In particolare, i venditori hanno evidenziato e documentato casi di fatturazioni non corrette inviate da Enel Servizio Elettrico a propri clienti finali, per competenze successive ad aprile 2015. Per tali periodi i clienti risultano invece essere rientrati nel mercato libero con le medesime società di vendita fornitrici fino alla data della risoluzione del contratto di trasporto di Esperia; pertanto, Enel Servizio Elettrico avrebbe fatturato consumi riferiti a periodi nei quali non aveva erogato alcun servizio.

La problematica segnalata è solo indirettamente connessa alla risoluzione del contratto di trasporto, che costituisce l'oggetto principale della presente indagine, ma presenta alcuni aspetti che si è ritenuto utile approfondire, considerata anche la numerosità dei clienti finali coinvolti dai disservizi¹⁶.

Contenuto delle segnalazioni pervenute dai venditori

La società di vendita E.Ja S.r.l., (controllata da Esperia fino al 23/7/2015) venuta a conoscenza della risoluzione del contratto di trasporto, ha richiesto di subentrare alla Esperia quale utente del dispacciamento per i POD serviti sulla rete di Enel Distribuzione con decorrenza 1 aprile 2015; la richiesta è stata accolta dal distributore con decorrenza 1 maggio 2015.

Dalla documentazione fornita risulta che Enel Servizio Elettrico abbia fatturato a numerosi clienti finali non solo le competenze relative alla fornitura del mese di aprile 2015, ma anche periodi successivi, in qualche caso fino a dicembre 2015.

¹⁴ A seguito di verifiche sulle quote di proprietà è emerso anche che le società di vendita segnalanti risultano entrambe essere state controllate da Esperia fino al luglio 2015.

¹⁵ Enel Servizio Elettrico S.p.a. è la società del Gruppo Enel che gestisce il "servizio di maggior tutela" per l'energia elettrica nelle aree nelle quali Enel Distribuzione è concessionaria del servizio di distribuzione.

¹⁶ I clienti finali trasferiti nella maggior tutela ad aprile 2015 sono pari a 4.153 (vd. tabella 3).

Tali sovra-fatturazioni sono state emesse nei confronti dei clienti finali nonostante risulti, anche a seguito di conferma da parte del distributore, che la E.Ja fosse utente del dispacciamento a partire dall'1 maggio 2015, per i POD intestati a tali clienti.

La società ha segnalato inoltre che Enel Servizio Elettrico ha inviato con consistente ritardo le fatture di competenza del mese di aprile 2015 e soprattutto che alcuni clienti finali hanno ricevuto richieste improprie di pagamenti da società di recupero crediti incaricate da Enel Servizio Elettrico, anche a titolo di deposito cauzionale.

In particolare, la richiesta di deposito cauzionale al cliente non appare corretta, in quanto le forniture nella maggior tutela erano cessate al 30 aprile 2015. Il venditore E.Ja ha trasmesso all'Autorità la documentazione di supporto raccolta presso i clienti finali (fatture, solleciti e altre comunicazioni).

Per esempio, un cliente finale della E.Ja ha ricevuto da Enel Servizio Elettrico fatture per il periodo da maggio a ottobre 2015 e, successivamente, ha ricevuto una lettera di preavviso di sospensione della fornitura. Infine, ha ricevuto da Enel Servizio Elettrico una comunicazione che segnalava errori di fatturazione e la conseguente nullità dei solleciti inviati. Nella stessa comunicazione l'esercente preannuncia l'emissione di un conguaglio di chiusura recante la restituzione del deposito cauzionale e la sospensione *“di ogni ulteriore azione di recupero del credito”*.

Anche il venditore Luce & Gas Italia S.r.l. (controllata da Esperia fino al 23/7/2015) ha lamentato una serie di situazioni anomale venutesi a creare a seguito del passaggio dei propri clienti finali ai servizi di tutela per il mese di aprile 2015, clienti che precedentemente erano gestiti nell'ambito del contratto di trasporto di Esperia. In particolare il venditore ha segnalato, analogamente al caso del precedente venditore E.Ja, episodi di sovra-fatturazione nei confronti di propri clienti per periodi di consumo nei quali Enel Servizio Elettrico non erogava più il servizio di maggior tutela (da maggio a dicembre 2015)

Da maggio 2015, infatti, è attivo un contratto di trasporto diretto tra il venditore Luce & Gas Italia ed Enel Distribuzione, acquisito in copia dall'Autorità.

La società Luce & Gas Italia ha prodotto un elenco di POD associati al contratto di trasporto. L'Autorità ha quindi chiesto a Enel Distribuzione di indicare per ognuno di tali POD quale fosse l'utente del dispacciamento attivo alla data dell'1 maggio 2015, per verificare la legittimità delle fatture emesse da Enel Servizio Elettrico per le competenze successive. Enel Distribuzione ha risposto alla richiesta dell'Autorità confermando che, per più di 2.000 POD presenti nell'elenco, l'utente del

dispacciamento alla data dell'1 maggio 2015 risultava essere il venditore Luce & Gas Italia.

Il venditore ha inoltre prodotto un elenco di 33 punti di fornitura per i quali la società afferma di avere la documentazione di episodi di sovrapproduzione. Tali POD sono risultati tutti, tranne uno, nella titolarità del contratto di trasporto della società Luce & Gas Italia.

Riscontro delle segnalazioni da parte di Enel Servizio Elettrico S.p.a.

A fronte dei reclami delle società di vendita, l'Autorità, con lettera degli Uffici prot. 10117 del 5/4/16, ha richiesto a Enel Servizio Elettrico di fornire spiegazioni in merito ai reclami pervenuti dai venditori relativi alle sovra-fatturazioni, chiedendo di precisare la presenza di eventuali rettifiche.

In particolare, è stato chiesto a Enel Servizio Elettrico di indicare, per ognuno dei POD presenti nell'elenco fornito dalla società Luce & Gas Italia, la presenza o meno di fatturazioni per il periodo maggio-dicembre 2015, lasso di tempo nel quale l'esercente la maggior tutela non era più titolare dei POD e di precisare gli elementi posti alla base dell'emissione delle fatture.

Enel Servizio Elettrico ha risposto con nota prot. 13024 del 5/5/16 alla richiesta dell'Autorità, preliminarmente evidenziando di avere ricevuto dal SII, in data 26 maggio 2015, un numero considerevole di *file csv* recanti le anagrafiche attribuite alla maggior tutela (in numero superiore a 4.000 punti di prelievo), che la società avrebbe dovuto fatturare con decorrenza 1 aprile 2015. Inoltre, la società ha dichiarato che il caricamento dei dati ha richiesto lavorazioni fuori linea che hanno permesso di avviare la fatturazione solo a fine agosto 2015.

Quindi, Enel Servizio Elettrico ha dichiarato che, partendo da una popolazione di riferimento di 1800 punti di fornitura intestati al venditore Luce & Gas Italia con decorrenza 1 maggio 2015, circa 350 POD sono stati oggetto di fatturazione per periodi successivi al mese di aprile 2015 “*a causa di disguidi tecnici legati alla sopracitata complessità di lavorazione*”, mentre altri 1.450 POD non sono stati oggetto di fatturazione. La società ha pertanto ammesso la presenza di errori nella fatturazione per circa 350 POD nella titolarità del venditore Luce & Gas Italia dichiarando, altresì, di avere già provveduto alle conseguenti rettifiche.

Tuttavia, a seguito di ulteriore riscontro, è emerso che Enel Servizio Elettrico ha inviato a un cliente finale servito dal venditore E.Ja, ad aprile 2016 ulteriori richieste di

pagamento, acquisite in copia dall’Autorità, nonostante Enel Servizio Elettrico stessa avesse dichiarato di avere chiuso le posizioni per tale specifico cliente nel mese di dicembre 2015.

Sintesi delle evidenze emerse relative al punto C. (Segnalazioni da venditori partner commerciali di Esperia in merito a fatturazioni errate ai clienti finali per il periodo maggio-dicembre 2015)

Dall’esame delle segnalazioni pervenute all’Autorità dai venditori e in esito al confronto con Enel Distribuzione, non emergono elementi relativi al possibile mancato rispetto del principio della parità di trattamento nei confronti dei clienti finali e degli utenti, in quanto Enel Distribuzione risulta avere attivato i contratti di trasporto a decorrere da maggio 2015.

Sono invece emersi casi di clienti finali, contrattualizzati con i venditori segnalanti, che hanno ricevuto da Enel Servizio Elettrico fatture e richieste di pagamento non dovuti, in quanto riferiti a periodi in cui Enel Servizio Elettrico non era più intestatario della fornitura, incluse richieste di versamento del deposito cauzionale per forniture già cessate.

A tal proposito, Enel Servizio Elettrico ha ammesso errori di fatturazione, per circa 350 POD, dovuti a “*eccezionali circostanze*” che hanno richiesto una “*straordinaria operatività*” e che hanno causato ritardo nell’emissione delle fatture e alcune anomalie, quali la richiesta di versamento del deposito cauzionale per forniture già cessate, e soprattutto la fatturazione e le richieste di pagamento per periodi non di propria competenza. Ciò ha generato comprensibili disagi ai clienti finali e ai venditori.

Pur in presenza di una certa “*eccezionalità*” della situazione, considerata la numerosità dei punti di prelievo da fatturare e il poco tempo a disposizione, e considerato il fatto che Enel Servizio Elettrico ha ammesso alcuni errori e ha rettificato le posizioni, risultano tuttavia ancora richieste di pagamento inviate recentemente ad almeno un cliente finale, che appaiono in contrasto con la dichiarazione di Enel Servizio Elettrico di avere rettificato e chiuso tutte le posizioni errate.

5. Conclusioni

Con riferimento agli adempimenti informativi previsti dall’articolo 13 e dall’articolo 12, commi 12.6 e 12.7, della deliberazione 4/08, a favore dei clienti finali, sono emersi i seguenti elementi:

- Enel Distribuzione ha messo a disposizione dei clienti finali un periodo di tempo molto limitato per potersi attivare e scegliere un nuovo fornitore nel mercato libero, in conseguenza delle tempistiche e della modalità di invio delle comunicazioni (posta ordinaria) adottate. Inoltre, è molto probabile che una percentuale se pur minima di clienti non abbia ricevuto la comunicazione di Enel Distribuzione in tempo utile per esercitare una scelta nei termini. La risoluzione del contratto di trasporto dell'energia elettrica costituiva una procedura contrattuale straordinaria, adottata autonomamente da parte di Enel Distribuzione.
- La scelta di Enel Distribuzione di avvalersi della posta ordinaria non ha consentito di accertare la correttezza degli indirizzi utilizzati né l'effettiva avvenuta consegna ai destinatari.
- Nel testo dell'informativa la società Esperia, utente del dispacciamento non noto ai clienti che avevano in essere un contratto di vendita con altra società, risulta indicata come "il Suo venditore".
- Enel Distribuzione non ha inviato l'informativa a 14 clienti finali, per un "*momentaneo disallineamento del sistema informatico*". Nessuno di tali clienti risulta essere stato trasferito nel servizio di salvaguardia.

Con riferimento al rispetto del principio della parità di trattamento nei confronti dei clienti finali e degli utenti, interessati alla risoluzione del contratto di trasporto di Esperia, non sono emersi elementi per ipotizzare che Enel Distribuzione abbia operato in violazione di tale principio. Si segnala in particolare che:

- la distribuzione dei clienti tra gli utenti del dispacciamento nel mercato libero da aprile 2015 riflette sostanzialmente le quote di mercato delle grandi società interessate, a eccezione di Enel Energia, primo operatore sul mercato che risulta aver contrattualizzato solo 13 clienti finali, associati a un consumo di circa 10 milioni di kWh (l'1,8% dei consumi annui complessivi dei clienti coinvolti nella risoluzione);
- molti clienti finali sono stati serviti nella maggior tutela da Enel Servizio Elettrico, società dello stesso gruppo del distributore, solo nel mese di aprile 2015, in quanto sono successivamente rientrati nel mercato libero con i loro precedenti venditori, che nel frattempo avevano sottoscritto nuovi contratti di trasporto con Enel Distribuzione.

Con riferimento ad alcune segnalazioni pervenute all'Autorità da venditori partner commerciali di Esperia (società controllate dalla medesima fino al luglio 2015) in

merito a fatturazioni errate ai clienti finali per il periodo maggio-dicembre 2015 da parte di Enel Servizio Elettrico, si evidenzia che:

- alcuni clienti finali hanno ricevuto da Enel Servizio Elettrico fatture e richieste di pagamento riferiti a periodi in cui Enel Servizio Elettrico non era più intestatario della fornitura, incluse richieste di versamento del deposito cauzionale per forniture già cessate;
- Enel Servizio Elettrico ha ammesso errori di fatturazione, per circa 350 POD, dovuti a “*eccezionali circostanze*” che hanno richiesto una “*straordinaria operatività*”;
- sono state riscontrate richieste di pagamento ancora nei primi mesi del 2016 che appaiono in contrasto con la dichiarazione di Enel Servizio Elettrico di avere rettificato e chiuso tutte le posizioni errate.

A fronte di quanto emerso dall’Indagine, appaiono pertanto opportuni alcuni interventi, in particolare:

- la valutazione del comportamento di Enel Distribuzione ai fini di eventuali seguiti sanzionatori, con particolare riferimento all’eventuale mancato rispetto dell’art. 12.7 della deliberazione 4/08 che prevede che la data indicata ai clienti finali per poter effettuare lo *switching* ad altro venditore “*sia determinata in modo tale da evitare, per quanto possibile, l’attivazione del servizio di ultima istanza*”. Tale esito appare opportuno anche in considerazione della diligenza richiesta nel dare esecuzione agli adempimenti previsti dall’Autorità (c.d. diligenza specifica ex articolo 1176, comma 2, c.c.);
- l’intimazione a Enel Servizio Elettrico di interrompere immediatamente, qualora non già cessata nel frattempo, ogni ulteriore richiesta di pagamento riferita a fatture emesse per errore a seguito della risoluzione del contratto di trasporto di Esperia da parte di Enel Distribuzione che ha determinato l’attivazione provvisoria (un mese) del servizio di maggior tutela per circa 4.000 clienti finali, con raccomandazione di utilizzare la necessaria prudenza per i casi dubbi, in considerazione dell’eccezionalità dell’evento, evidenziata dalla stessa Enel Servizio Elettrico.