

**DELIBERAZIONE 2 OTTOBRE 2014  
470/2014/E/COM**

**APPROVAZIONE DI UN PROGRAMMA DI VERIFICHE ISPETTIVE NEI CONFRONTI DI  
ESERCENTI LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE IN MATERIA DI  
FATTURAZIONE DELLE FORNITURE AI CLIENTI FINALI DI PICCOLE DIMENSIONI**

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

Nella riunione del 2 ottobre 2014

**VISTI:**

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia;
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- la legge 3 agosto 2007, n. 125;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: dPR 244/01);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 15 dicembre 2005, n. 273/05, di approvazione del Protocollo di Intesa relativo ai rapporti di collaborazione fra l'Autorità e la Guardia di Finanza (di seguito: Protocollo di intesa);
- la deliberazione dell'Autorità 14 maggio 2008, GOP 28/08 (di seguito: deliberazione GOP 28/08), in materia di Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello);
- la deliberazione dell'Autorità 26 luglio 2012, 323/2012/E/com, recante "Attuazione da parte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas delle attività di cui agli artt. 7, comma 6, e 44, comma 4 del d. lgs. 1 giugno 2011, n. 93, mediante avvalimento della società Acquirente Unico S.p.A.";
- la deliberazione dell'Autorità 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com (di seguito: deliberazione 548/2012/E/com), recante "Approvazione del nuovo Regolamento dello Sportello";

- la deliberazione dell'Autorità 28 novembre 2013, 542/2013/E/com, recante “Avvio di un'indagine conoscitiva in materia di fatturazione delle forniture di energia elettrica e di gas naturale ai clienti di piccole dimensioni” (di seguito: deliberazione 542/2013/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2013, 592/2013/A, con cui è stato approvato il Bilancio di previsione per l'esercizio 1 gennaio 2014 - 31 dicembre 2014 dell'Autorità;
- le comunicazioni inviate dallo Sportello, in ottemperanza alle disposizioni di cui all'articolo 7, dell'Allegato A, alla deliberazione 548/2012/E/com e s.m.i..

**CONSIDERATO CHE:**

- la legge 481/95 prevede:
  - all'articolo 2, comma 12, lettera g), che, tra l'altro, l'Autorità controlli lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili;
  - all'art. 2, comma 22, che le imprese sono tenute a fornire all'Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle sue funzioni;
  - all'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, che l'Autorità irroghi, salvo che il fatto costituisca reato, in caso di inosservanza dei propri provvedimenti o in caso di mancata ottemperanza da parte dei soggetti esercenti il servizio, alle richieste di informazioni o a quelle connesse all'effettuazione dei controlli, ovvero nel caso in cui le informazioni e i documenti acquisiti non siano veritieri, sanzioni amministrative pecuniarie.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- nel periodo compreso tra l'1 gennaio 2013 e il 31 dicembre 2013, lo Sportello ha ricevuto, da parte dei clienti finali, quasi 14.000 reclami in materia di fatturazione delle forniture di energia elettrica e di gas naturale;
- dall'analisi dei dati riportati nelle comunicazioni trasmesse dallo Sportello all'Autorità, ai sensi dell'articolo 7, dell'Allegato A, alla deliberazione 548/2012/E/com, risulta che i clienti, siano essi serviti in regime di tutela o a condizioni di libero mercato, hanno lamentato, tra l'altro:
  - il mancato rispetto della periodicità di fatturazione prevista dalle disposizioni dell'Autorità o dalle clausole contrattuali;
  - la fatturazione di consumi stimati in eccesso rispetto a quelli reali, nonostante la disponibilità dei dati di misura effettivi;
  - la ritardata o mancata emissione della fattura finale a seguito di cessazione del rapporto per cambio del fornitore (*switching*).
- con riferimento a un campione di reclami giunti a completa trattazione, nel 75% dei casi la lamentela del cliente è risultata fondata; e di questi, nel 90% dei casi, la

responsabilità risulta attribuibile agli esercenti l'attività di vendita e, nei restanti casi, alle imprese che esercitano l'attività di distribuzione;

- per tale motivo, con la deliberazione 542/2013/E/com, l'Autorità ha avviato un'indagine conoscitiva relativa alla fatturazione delle forniture di energia elettrica e gas per i clienti di piccole dimensioni, la cui finalità principale è, appunto, quella di verificare le cause alla base delle lamentele.

#### **RITENUTO OPPORTUNO:**

- effettuare verifiche ispettive nei confronti di esercenti la vendita di energia elettrica e di gas naturale, in materia di fatturazione ai clienti finali di piccole dimensioni, al fine di acquisire utili elementi informativi, anche a beneficio dell'Indagine sopra menzionata, sulle modalità di gestione dei processi di fatturazione;
- in particolare, approfondire le prassi adottate sia nei casi di buon funzionamento della fatturazione, sia nei casi nei quali sono state invece rilevate criticità per i clienti finali;
- verificare il rispetto della regolazione vigente in materia di fatturazione in entrambi i settori dell'energia elettrica e del gas;
- individuare, pertanto, gli esercenti oggetto delle verifiche suddette:
  - in base alla rilevanza dei disservizi in materia di fatturazione riscontrati dallo Sportello in rapporto al numero di clienti serviti, escludendo dalle verifiche gli esercenti che abbiano avuto nel corso del 2014 o che abbiano tuttora in corso procedimenti sanzionatori;
  - nel caso di esercenti che non hanno ricevuto segnalazioni allo Sportello, o ne hanno ricevuto un numero trascurabile, in base alla numerosità dei clienti serviti;
- demandare, a successivo provvedimento, l'eventuale approvazione di ulteriori verifiche ispettive a seguito dell'analisi dei dati raccolti nell'ambito dell'Indagine conoscitiva sopra menzionata

#### **DELIBERA**

1. di approvare il programma di 8 (otto) verifiche ispettive nei confronti di esercenti la vendita dell'energia elettrica e del gas naturale, da attuare, entro il 31 marzo 2015, secondo le modalità previste nel documento "Verifiche ispettive in materia di fatturazione delle forniture di energia elettrica e gas ai clienti di piccole dimensioni: oggetto e modalità di effettuazione", allegato alla presente deliberazione, di cui forma parte integrante e sostanziale (*Allegato A*);
2. di disporre che le singole operazioni ispettive, di cui al punto 1, siano effettuate congiuntamente o disgiuntamente, da personale dell'Autorità e da militari del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza nel quadro del Protocollo di Intesa, previa notifica, con preavviso non inferiore a tre (3) giorni lavorativi,

- all'impresa interessata di un avviso recante copia del presente provvedimento, nonché l'indicazione del giorno e dell'ora in cui sarà effettuata la verifica ispettiva;
3. di notificare il presente provvedimento mediante invio di plico raccomandato con avviso di ricevimento agli esercenti interessati;
  4. di trasmettere il presente provvedimento al Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza e di inviare le lettere di incarico di cui all'articolo 5, del Protocollo di Intesa e gli avvisi di cui al precedente punto 2;
  5. di provvedere alla copertura finanziaria della spesa complessiva prevista per la Guardia di Finanza, a valere sul titolo I, categoria IV, capitolo 154, del bilancio di previsione dell'Autorità per l'esercizio 1 gennaio-31 dicembre 2014.
  6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

2 ottobre 2014

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*