



Civile.it

Bollette in acconto con consumi presunti troppo alti ? L'agcm si pronuncia

di Agcm

Il Consumatore eserciti i propri diritti

del 2009-02-18 su Civile.it, oggi e' il 17.04.2024

PS491 - ENEL - CONTENZIOSO PER FATTURAZIONE

Provvedimento n. 19444

L'AUTORITÀ È GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 22 gennaio 2009;

SENTITO il Relatore Giorgio Guazzaloca;

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

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

VISTO il proprio provvedimento del 3 dicembre 2008, con il quale è stato prorogato di trenta giorni il termine di conclusione del procedimento, ai sensi dell'articolo 7 comma 3 del Regolamento, in considerazione dei particolari approfondimenti istruttori determinati dalla quantità dei documenti in atti nonché dalla specificità dei profili oggetto di valutazione;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

Enel Energia S.p.A. (di seguito Enel), in qualità di professionista, è tra i principali operatori nel mercato libero della vendita dell'energia elettrica e del gas. Dal bilancio 2007 risulta un fatturato pari a circa 6,5 miliardi di euro ed una perdita di circa 11 milioni di euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

a) La pratica contestata

Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, e alla luce di 42 (di cui 39 pervenute all'unità *call center*) segnalazioni di consumatori pervenute dal mese di marzo a dicembre 2008, acquisite agli atti del procedimento, è emerso che la società Enel, nella sua qualità di professionista, ha posto in essere una condotta che potrebbe integrare una fattispecie rilevante ai sensi della normativa in materia di pratiche commerciali scorrette.

In particolare, la condotta contestata consiste nel non avere dato seguito alle richieste di lettura dei gruppi di misura, nonché nell'aver emesso alcune fatturazioni presuntive erronee ed esorbitanti (in relazione alle abitudini di consumo degli utenti), non tenendo conto delle periodiche autoletture effettuate dagli stessi consumatori.

I consumatori lamentano, altresì, che, nonostante abbiano, nel contestare l'importo fatturato, sollecitato più volte la verifica dei consumi realmente effettuati, la società in questione non ha, tuttavia, provveduto a soddisfare tali richieste, ma semplicemente a chiedere il pagamento delle fatture. L'operatore, dunque, richiede il pagamento anticipato delle somme in bolletta, benché i dati di consumo siano stati contestati, e, peraltro, non si cura di illustrare adeguatamente come tali 'anticipi' verranno restituiti al cliente.

b) Profili oggetto di valutazione

L'Autorità, nell'avviare il procedimento, rilevata come il comportamento segnalato avrebbe potuto integrare un'ipotesi di violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo
La pratica commerciale poteva, per un verso, considerarsi ingannevole, in quanto al consumatore sarebbero state fornite informazioni inesatte, incomplete o non veritiere con particolare riferimento alle caratteristiche e alle modalità di fatturazione.

Per altro verso, tale pratica poteva considerarsi aggressiva: mediante una fatturazione eccessivamente dilatata nel tempo e fondata su un calcolo presuntivo, sarebbe richiesto al consumatore il pagamento di consumi non effettuati, a nulla valendo l'eventuale contestazione della stima avanzata dall'utente. In tal modo il professionista realizzerebbe un indebito condizionamento del comportamento dei consumatori.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

In data 29 agosto 2008 è stato comunicato a Enel l'avvio del procedimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, e, contestualmente, le sono state richieste le seguenti informazioni ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del suddetto Regolamento:

1. criteri di stima per la definizione dei 'consumi presunti';

2. locuzioni utilizzate nei documenti di fatturazione per indicare che il rilievo dei consumi Ã 'stimato', 'rilevato' o 'da autolettura';
3. numero di contestazioni relative ad indicazione in fattura di un dato di lettura, stimato, che diverge notevolmente da quello effettivo;
4. numero di richieste, nel corso del 2007-2008, di passaggio ad altro fornitore;
5. modalitÃ e relativa tempistica utilizzata per la rilevazione dei consumi di energia presso i clienti finali;
6. modalitÃ e contenuti delle comunicazioni per informare i clienti sulle eventuali cause di mancata lettura dei contatori;
7. motivazioni per l'eventuale non utilizzo dei dati comunicati attraverso l'autolettura;
8. modi e tempi per la eventuale sospensione dei termini di pagamento per fatture contestate dai clienti e con contestuali richieste di verifiche ai gruppi di misura;
9. tempi medi di evasione delle richieste di verifiche ai gruppi di misura;
10. procedure di reclamo inerenti la possibilitÃ di concedere la rateizzazione dei pagamenti per motivazioni diverse da quelle contrattualmente previste;
11. tempi e modi per la restituzione, ai consumatori, di eventuali oneri economici corrisposti per il pagamento di bollette con consumi presunti.

In data 2 ottobre 2008 Enel ha prodotto memoria difensiva, il cui contenuto Ã di seguito riassunto.

Preliminarmente, la societÃ ha lamentato una violazione del diritto di difesa, giacchÃ© dalla maggior parte della documentazione rinvenuta nell'accesso agli atti non avrebbe potuto reperire elementi che consentissero di risalire alla identitÃ dei clienti e quindi alle fattispecie in concreto verificatesi.

Relativamente alla modalitÃ e tempistica delle letture, la societÃ ha precisato che: in nessun caso il venditore rileva, o ha l'obbligo di rilevare, la lettura dei clienti finali. Le letture sono rilevate direttamente dai distributori competenti per territorio (ai sensi dell'articolo 21.2 dell'Allegato A Delibera n. 248/07), i quali, ai fini della fatturazione dei consumi e con le tempistiche stabilite dall'AEEG, ove presenti, o dai contratti di trasporto predisposti dai distributori medesimi, le rendono disponibili agli operatori. Pertanto, i contratti di fornitura prevedono che la fatturazione dei corrispettivi per l'energia fornita avvenga sulla base dei dati di prelievo del sito resi disponibili dal distributore. Qualora detti dati non siano resi disponibili dal distributore in tempo utile per l'emissione delle relative fatture, il fornitore procederÃ alla fatturazione sulla base dei consumi presunti stimati dal fornitore medesimo.

Relativamente ai criteri di fatturazione in acconto, la societÃ ha dichiarato che: le fatture vengono emesse sulla base di consumi presunti soltanto qualora la comunicazione dei dati di misura da parte del distributore competente non venga effettuata in tempo utile per l'emissione della fattura. In ogni caso Ã sempre possibile per gli utenti inviare i dati di autolettura.

I consumi presunti sono stimati dalla societÃ sulla base dei consumi "storici" del cliente. In particolare, per i clienti domestici il consumo viene stimato utilizzando le due letture effettive piÃ¹ recenti intervenute nel periodo di fatturazione: sulla base di esse viene determinato un consumo di fine periodo ai fini della fatturazione tramite la regola del *pro quota die* (viene cioÃ calcolato un consumo presunto giornaliero applicato al periodo di fatturazione in questione utilizzando i dati di lettura suddetti). Nel caso

in cui, invece, nel periodo di fatturazione non esistano due letture effettive (ad esempio in caso di un nuovo cliente), il consumo di fine periodo ai fini della fatturazione viene determinato utilizzando criteri residuali (il valore di potenza, le ore di utilizzo del periodo e altri).

Le modalità di calcolo utilizzate sono esplicitate nei documenti di fatturazione, in linea con quanto previsto dalla delibera dell'AEEG n. 152/06 'Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione', applicabile anche ai clienti finali domestici del mercato libero.

Riguardo l'autolettura, Enel ha evidenziato che: l'autolettura viene richiesta solo a quei clienti domestici per i quali il distributore competente non abbia comunicato la lettura per due cicli di fatturazione successivi (la fatturazione di tali clienti ha attualmente periodicità trimestrale). Di tale circostanza, inoltre, viene data debita informazione ai clienti inserendo un apposito messaggio in bolletta. All'interno di esso, peraltro, si informa che è possibile comunicare l'autolettura solo in una specifica finestra temporale; diversamente, i sistemi non sarebbero in grado di poter acquisire le letture per tempo ed emettere tempestivamente le fatture.

Relativamente al pagamento di consumi presunti, la società sottolinea che: non viene in rilievo, in conseguenza di quanto esposto, un'illegittima richiesta di pagamento anticipato di somme per consumi non effettuati. Si tratta unicamente dell'addebito di importi in fattura calcolati in base ad una lettura effettiva, ad un'autolettura o in base ai consumi storici del cliente.

Con riguardo alle rettifiche di fatturazione, Enel ha dichiarato che: qualora il cliente ritenga che i consumi riportati in fattura non siano coerenti con quanto effettivamente consumato è sempre possibile chiedere una rettifica di fatturazione. Tale fattispecie è espressamente disciplinata dall'articolo 8 della delibera AEEG n. 152/06 e dalla delibera AEEG n. 333/07 e debitamente riportata in contratto. Il rimborso della somma non dovuta o la comunicazione al cliente che non si procederà a rettifica debbono essere eseguiti entro 90 giorni decorrenti dalla data della richiesta del cliente (articolo 69 della citata delibera n. 333/07). Nel caso in cui la rettifica non venga eseguita nei tempi suddetti, e qualora sia dovuto un rimborso, la società è tenuta a versare una somma a titolo di indennizzo. Qualora, invece, la fattura non è ancora stata pagata, Enel Energia accetta ugualmente la richiesta ma, in tale caso, dopo avere effettuato le opportune verifiche, procede alla riemissione della bolletta. Con la riemissione vengono sospesi i termini di pagamento della fattura.

Infine, la società ha fornito ulteriori precisazioni in risposta alle specifiche richieste di informazioni formulate nella comunicazione di avvio:

in merito alle locuzioni riportate in bolletta per indicare il tipo di rilevazione del consumo, si utilizza 'Reale' nel caso di comunicazione del dato di misura da parte del distributore, 'Stimata' nel caso il dato di misura venga ottenuto da Enel Energia secondo i criteri di stima, 'Autolettura' nel caso in cui il dato provenga dal cliente, 'Lettura stimata con autolettura' se, a seguito di un'autolettura comunicata dal cliente, la lettura di fine periodo di fatturazione viene ottenuta tramite la proiezione stessa della autolettura, 'Lettura stimata a zero' quando l'autolettura comunicata dal cliente è inferiore all'ultima lettura stimata o autolettura utilizzata;

il numero dei reclami evasi con consumo errato pari a 884 su un totale di circa 11,5 milioni di fatture emesse alla medesima data. Non risulta possibile determinare il numero di tale tipologia di reclami per il 2007 in quanto non esisteva ancora il sistema di rendicontazione introdotto dalla delibera AEEG n. 333/07 solo a partire dal 1° gennaio 2008;

in nessun caso le letture vengono effettuate dalle società di vendita, non sussistendo un obbligo in tal senso nella normativa di settore;

il dato di autolettura non viene utilizzato nel caso in cui si disponga di una lettura reale con una data successiva a quella di comunicazione dell'autolettura da parte del cliente, ovvero nel caso in cui l'autolettura sia comunicata al di fuori della finestra temporale indicata al cliente in fattura;

la sospensione dei termini di pagamento è disposta al momento dell'apertura di una richiesta di riemissione della fattura avanzata dal cliente. Fin quando non si provvede alla riemissione, non è possibile emettere solleciti e, di conseguenza, il cliente non potrà essere inserito nelle liste di chiusura per morosità. Una volta effettuata la riemissione, la situazione di blocco viene annullata e quindi riprende la normale gestione del processo di morosità. Parimenti si sospende il pagamento della bolletta in caso di contestazione sulla verifica del gruppo di misura;

le verifiche dei gruppi di misura, ai sensi della normativa di settore, non sono eseguite dal venditore, ma dal distributore su richiesta specifica del cliente (al medesimo inoltrata per il tramite del venditore);

le richieste di rateizzazione dei clienti sono gestite in autonomia dalla società sulla base di regole interne. Infatti, dal

momento che i clienti hanno sottoscritto un contratto di fornitura alle condizioni del libero mercato, Ã" facoltÃ" della societÃ" concedere la rateizzazione o meno.

In data 3 dicembre 2008 l'AutoritÃ" ha deliberato di prorogare di trenta giorni il termine di conclusione del procedimento, ai sensi dell'articolo 7 comma 3 del Regolamento, in considerazione dei particolari approfondimenti istruttori determinati dalla quantitÃ" dei documenti in atti nonchÃ© dalla specificitÃ" dei profili oggetto di valutazione.

In data 12 dicembre 2008 Ã" stata comunicata alla societÃ" la data di chiusura della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16 del Regolamento.

In data 5 gennaio 2009 Enel ha depositato memoria finale, formulando, ad integrazione del precedente scritto, le seguenti precisazioni:

â€" con riferimento alle 12 segnalazioni provenienti da clienti domestici Enel, non risultano profili censurabili. CiÃ² per motivi diversi: non Ã" stata ravvisata alcuna fatturazione presuntiva (2), si Ã" proceduto allo storno della somma erroneamente fatturata o alla rettifica della fattura (7), non si tratta di fattispecie rilevanti ai fini del procedimento (3);

â€" i restanti reclami sono da considerarsi non attinenti con il presente procedimento, in quanto relativi ad utenze che non risultano contrattualizzate con la societÃ" in questione, o che, pur fornite da Enel Energia, non corrispondono a clienti finali domestici;

â€" la contestazione relativa alla mancata lettura dei gruppi di misura non puÃ² in nessun caso essere addebitata alla societÃ", essendo di totale ed esclusiva competenza dell'impresa distributrice;

â€" l'autolettura Ã" considerata ai fini della fatturazione, in assenza di una lettura effettiva del distributore e purchÃ© venga fornita nell'arco temporale indicato al cliente con apposito messaggio in bolletta;

â€" in tutti i casi, ogni qual volta i consumi vengono stimati e le stime non risultino in linea con i consumi effettivi, si procede successivamente con la rettifica della fattura;

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Oggetto di valutazione sono i seguenti profili di scorrettezza contestati alla societÃ" Enel Energia S.p.A.:

- mancata considerazione dei dati di autolettura forniti dagli utenti nonchÃ© degli inviti provenienti dagli utenti a verificare la quantitÃ" di energia elettrica effettivamente consumata;

- intimazione per il pagamento delle somme fatturate, ancorchÃ© oggetto di contestazione da parte dei clienti, sul presupposto che tali 'anticipi' sarebbero stati restituiti in una successiva fatturazione a conguaglio;

- mancata illustrazione delle modalitÃ" e dei tempi di restituzione delle somme anticipate dal consumatore.

Preliminarmente, in relazione all'asserita lesione del diritto di difesa, motivata dal professionista in ragione del fatto che non fossero stati esibiti i nomi dei singoli segnalanti, si precisa che si Ã" provveduto ad omettere i dati dei consumatori solo per un periodo di tempo limitato, ovvero fino alla scadenza del termine attribuito ai consumatori stessi per poter richiedere la riservatezza sui propri dati. Inoltre, la stessa societÃ", nell'ultima memoria depositata, ha precisato di aver reperito dette informazioni nel successivo accesso effettuato.

Per ragioni di completezza espositiva Ã" utile un breve cenno alla normativa di settore, come delineata nelle delibere AEEG.

Le letture dei gruppi di misura nell'ambito del mercato dell'energia elettrica sono effettuate esclusivamente dal distributore (ai sensi dell'articolo 21.2 delibera 348/07). Quest'ultimo provvede poi a trasmettere i dati di consumo al fornitore ai fini della fatturazione.

Nel caso in cui il fornitore, dovendo emettere fattura, non dispone di un dato di consumo reale, è legittimato a calcolare la quantità di energia erogata attraverso stime. Tale procedura è regolata dall'articolo 5 delibera AEEG n. 200/99: la stima è effettuata muovendo dai consumi storici del cliente. In mancanza dei dati storici del cliente, il venditore deve fondare la stima su una serie di informazioni in suo possesso, fornitegli dal cliente stesso all'atto della stipula del contratto di fornitura (destinazione d'uso dell'energia elettrica, numero dei componenti del nucleo familiare, ecc.). Una volta acquisito un nuovo dato di consumo effettivo, il fornitore emetterà una nuova fattura sulla base di esso; nel caso risulti che il cliente abbia pagato un corrispettivo in eccesso, il conguaglio in suo favore deve essere effettuato nella prima bolletta successiva al riconoscimento dell'errore (articolo 5.5 delibera n. 200/99).

Parallelamente, il sistema permette al cliente che voglia evitare una fatturazione presuntiva di effettuare in prima persona la lettura del contatore e comunicare il dato al proprio fornitore. Ai sensi dell'articolo 3.4 della delibera 200/99, l'autolettura è valida ai fini della fatturazione, salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal cliente rispetto ai consumi storici del cliente stesso.

Per quanto concerne le rettifiche di fatturazione, la delibera n. 333/07 stabilisce in 90 giorni il limite temporale entro cui devono essere soddisfatte le richieste di rettifica della fatturazione (di cui all'articolo 69); nel caso in cui il venditore oltrepassi tali limiti, è tenuto a versare un indennizzo ai clienti che abbiano diritto al rimborso di somme per consumi attribuiti in eccesso (articolo 80).

Infine, la delibera n. 152/06 delinea una serie di obblighi informativi gravanti sul venditore, allo scopo di assicurare la trasparenza dei documenti di fatturazione. Nel caso di specie viene in rilievo l'articolo 4 della citata delibera. Esso impone di indicare in bolletta il periodo di fatturazione, la data delle letture o autoletture mediante le quali si è calcolato il consumo dell'utente oppure, nel caso di fatturazioni presuntive, l'avvenuta stima del consumo.

Enel, all'interno delle memorie, ha dichiarato di orientare la propria organizzazione al rispetto della normativa sopra descritta. Essa si avvale *in primis* delle rilevazioni del distributore per determinare, ai fini della fatturazione, la quantità di energia erogata al singolo utente; provvede, invece, a stimare tale quantità (mediante il c.d. metodo *pro quota die*) in mancanza di un dato di consumo effettivo rilevato dal distributore. Fermo restando che ciascun utente è abilitato a effettuare l'autolettura del contatore e invitato a comunicare il dato alla società entro la finestra temporale indicata nell'ultima bolletta emessa. Per quanto concerne il trattamento delle richieste di rettifiche della fatturazione, la società dichiara di conformarsi alla disciplina di riferimento (tempi di rettifica, indennizzi in favore dell'utente); peraltro, essa afferma di sospendere i termini di pagamento una volta richiesta dall'utente la riemissione della fattura. In virtù degli obblighi informativi sanciti dalla delibera n. 152/06 (articolo 4), Enel indica in bolletta le modalità di rilevazione dei consumi e i criteri utilizzati per la stima.

Prendendo atto di quanto dichiarato dal professionista in merito alle procedure da questo adottate per ottemperare alla regolamentazione di settore, si evidenzia che gli ulteriori elementi ricavati attraverso l'istruttoria non si pongono in contraddizione con le dichiarazioni suddette. Infatti, in relazione ai profili di scorrettezza in oggetto, occorre considerare che:

« l'emissione di fatture sulla base di consumi presunti, benché questo implichi che il consumatore possa pagare un corrispettivo maggiore dell'effettiva quantità di energia elettrica consumata, non configura una condotta aggressiva, poiché, come dichiarato dalla società stessa, Enel sospende le procedure di riscossione allorché il cliente richieda la riemissione della fattura. Enel mostra dunque di osservare gli standard richiesti, nel caso di specie, dalla diligenza professionale (e si conforma ad una prassi invalsa presso i principali operatori del settore). Le vicende segnalate, del resto, non forniscono prove in grado di smentire tale asserzione, né le giustificazioni opposte dalla società in ordine ai singoli fatti denunciati. Alcuni casi riguardano richieste di rettifica della fatturazione successive al pagamento dell'importo, in seguito alle quali, a detta del professionista, si è proceduto allo storno della quota in eccesso. In altri, alla comunicazione con la quale il consumatore ha manifestato l'intenzione di non pagare la fattura in attesa della rettifica, non ha fatto seguito l'invio di solleciti di pagamento. In altri ancora, la società non ha ravvisato alcuna stima di consumo nelle fatture di cui è stata chiesta la rettifica. La mancanza di elementi di fatto idonei a contraddire le difese del professionista impedisce di ricostruire, con riferimento ai comportamenti in oggetto, una pratica commerciale aggressiva;

Enel, per quanto è dato ricavare dalle risultanze istruttorie, oltre ad aver rispettato gli obblighi informativi imposti dalla normativa di settore (articolo 4 delibera 152/06) non ha, altresì, violato le disposizioni normative previste dal Codice del Consumo, in quanto risulta aver adeguatamente informato il consumatore circa le modalità di lettura, l'eventuale ricorso alla stima, la possibilità di effettuare le autoletture, le modalità per porre immediato rimedio alle stime in eccesso. Pertanto, non è ravvisabile alcuna omissione informativa a danno dei consumatori.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame non risulta scorretta, in quanto non può essere imputata a Enel alcuna violazione delle regole di diligenza professionale, né la pratica è idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore;

DELIBERA

che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Enel Energia S.p.A., non costituisce, per le ragioni esposte in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

Il presente provvedimento verrà comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo, entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Luigi Fiorentino
IL PRESIDENTE
Antonio Catricalà

http://www.agcm.it/agcm_ita/DSAP/DSAP_PI.NSF/88a1d51baadd2769c1256a680035ec80/a821839de94efd0cc1257558004f3c34?
- Agcm

Hai letto: *Bollette in acconto con consumi presunti troppo alti ? L'agcm si pronuncia*

Approfondimenti: [Consumerismo](#) > [Bollette](#) >

[Commenti](#) - [Segnalazioni](#) - [Home Civile.it](#)