

A390 - ENEL DISTRIBUZIONE/ATTIVAZIONE FORNITURA SUBORDINATA A PAGAMENTI MOROSITÀ PREGRESSE

Provvedimento n. 25066

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 1° agosto 2014;

SENTITO il Relatore Presidente Giovanni Pitruzzella;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287, e successive modifiche, e, in particolare, l'articolo 14-ter, introdotto dalla legge 4 agosto 2006 n. 248;

VISTA la "Comunicazione sulle procedure di applicazione dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90", adottata dall'Autorità con delibera del 12 ottobre 2006 e successivamente modificata con delibera del 6 settembre 2012, n. 23863, pubblicata sul Bollettino AGCM n. 35 del 17 settembre 2012;

VISTA la propria delibera del 18 ottobre 2007, con la quale sono stati resi obbligatori per ENEL S.p.A. e ENEL Distribuzione S.p.A. gli impegni presentati ai sensi dell'articolo 14-ter, comma 1, della legge n. 287/90 e con la quale è stato chiuso il procedimento istruttorio, avviato in data 19 luglio 2007, nei confronti di ENEL S.p.A. e ENEL Distribuzione S.p.A., senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 14-ter, comma 1, della legge n. 287/90;

VISTA la propria delibera del 15 maggio 2008, con la quale è stata modificata e resa obbligatoria una delle modalità, indicate nei predetti impegni (lettera b), attraverso la quale viene effettuato il controllo sulla qualità del servizio commerciale degli operatori a contatto con la clientela finale, sostituendo nello specifico le verifiche di ascolto in doppia cuffia con un raddoppio nel numero delle *mystery calls*;

VISTA la propria delibera dell'8 aprile 2010, con la quale è stata modificata e resa obbligatoria una delle modalità, indicate nei predetti impegni (lettera b), attraverso la quale viene effettuato il controllo sulla qualità del servizio commerciale degli operatori a contatto con la clientela finale, sostituendo gli strumenti di controllo previsti con l'effettuazione di 20 *mystery calls* al mese nei casi di subentri su utenze caratterizzate da morosità pregresse;

VISTA la propria delibera del 14 febbraio 2012, con la quale è stata eliminata una delle modalità, indicate nei predetti impegni (lettera b), attraverso la quale veniva effettuato il controllo sulla qualità del servizio commerciale degli operatori a contatto con la clientela finale effettuando 20 *mystery calls* al mese nei casi di subentri su utenze caratterizzate da morosità pregresse;

VISTA la comunicazione dell'8 luglio 2014, con la quale ENEL S.p.A. e ENEL Servizio Elettrico S.p.A. hanno chiesto all'Autorità di valutare l'opportunità di modificare una delle modalità, indicate nei predetti impegni (lettera a), attraverso la quale viene esplicitato il principio di parità di trattamento nelle procedure relative alle diverse operazioni di subentro;

CONSIDERATO che le motivazioni addotte da ENEL S.p.A. e ENEL Servizio Elettrico S.p.A. a sostegno dell'istanza, consistenti nella necessità di tenere conto delle modifiche del quadro normativo di riferimento intervenute ad opera dell'articolo 5 della legge n. 80 del 23 maggio 2014, appaiono condivisibili;

CONSIDERATO che il tenore letterale della lettera a) dei predetti impegni può essere riformulato per consentire ad ENEL Servizio Elettrico S.p.A. il rispetto degli obblighi previsti dalla citata normativa senza mutarne la sostanza, sostituendo l'inciso "senza esigere l'esibizione di alcuna ulteriore documentazione" con l'inciso "esigendo esclusivamente la documentazione prevista dall'articolo 5 della legge 23 maggio 2014, n. 80");

CONSIDERATO che, in ogni caso, ENEL Servizio Elettrico S.p.A. ha affermato che si limiterà ad adeguare le proprie procedure di gestione delle operazioni di subentro al nuovo dettato legislativo;

CONSIDERATO che la modifica proposta non determina un mutamento sostanziale degli impegni presentati e resi obbligatori con delibera dell'Autorità del 18 ottobre 2007, così come successivamente modificati con delibere del 15 maggio 2008, dell'8 aprile 2010, e del 14 febbraio 2012 e che, pertanto, per ragioni di economia degli atti procedimentali, non risulta necessario sottoporre la stessa ad una procedura analoga a quella prevista nella suddetta "Comunicazione sulle procedure di applicazione dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90";

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà della modifica apportata agli impegni presentati, ai sensi dell'articolo 14-ter, comma 1, della legge n. 287/90, nei termini suindicati;

Tutto ciò premesso e considerato:

DELIBERA

di rendere obbligatoria per ENEL S.p.A. e ENEL Servizio Elettrico S.p.A. la modifica apportata, nei termini sopra descritti, agli impegni presentati e resi obbligatori con delibera dell'Autorità del 18 ottobre 2007, così come

successivamente modificati con delibere del 15 maggio 2008, dell'8 aprile 2010 e del 14 febbraio 2012, ai sensi dell'articolo 14-ter, comma 1, della legge n. 287/90.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella