

PS12397 - ENEL-SEN - RICALCOLO CONSUMI
Allegato al provvedimento n. 30617

Versione non confidenziale

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO

1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

Direzione Generale Tutela del Consumatore Direzione A (di seguito, “Direzione”);
PS12397 – Comunicazione di avvio del procedimento prot. n. 72737 del 27 settembre 2022 notificata in data 29 settembre 2022 (di seguito, “Comunicazione”).

2) Professionista che presenta gli Impegni

Enel Energia S.p.A. (di seguito, “EE”, la “Società” o la “Scrivente”);
Sede legale: Roma, Viale Regina Margherita n. 125 (00198)
C.F. 06655971007 - P. IVA 15844561009.

3) Pratiche commerciali oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Nell'atto di avvio del procedimento sono state mosse contestazioni nei confronti di EE con riferimento alle modalità con le quali la Società ha dato applicazione alla disciplina della prescrizione biennale di cui alla legge n. 205 del 27 dicembre 2017, così come modificata dalla legge n. 160 del 27 dicembre 2019.

Più nel dettaglio, codesta Autorità ha soffermato la propria attenzione sulle procedure di *“contabilizzazione dei consumi e dei relativi importi prescrivibili”*, con particolare riferimento alle *“complicate operazioni di “ricalcolo” o “revisione” dei consumi”*, nonché alle *“complesse prospettazioni di consumi rilevati e/o stimati con modalità sovente non esplicitate”*, che possono in taluni casi incidere sulla gestione delle eccezioni di prescrizione sollevate dai clienti.

In particolare, codesta Autorità prospetta che la Società, a fronte di un'eccezione di prescrizione biennale sollevata da un cliente, abbia in alcuni specifici casi – oggetto di segnalazione da parte dei consumatori – risposto prospettando la sussistenza di operazioni di *“ricalcolo”* e/o *“revisione”* dei consumi medesimi che, in maniera poco chiara e non sufficientemente esplicitativa, finivano per incidere sull'accoglimento

dell'eccezione o sull'ammontare per il quale la prescrizione biennale veniva in concreto riconosciuta.

In definitiva, secondo la ricostruzione operata dall'Autorità *“il rigetto delle istanze di prescrizione biennale da parte del Venditore (soggetto che eroga il servizio, fattura i consumi e gestisce i reclami), asseritamente conseguente a “rettifiche” e “ricalcoli” o “blocchi di fatturazioni” effettuati dal Distributore (soggetto cui è rimesso l'onere di effettuare e rendicontare debitamente le letture dei misuratori), non appare conforme ai canoni di diligenza dettati dal Codice del Consumo, scaturendo da uno schema operativo che sembra finalizzato a eludere e non applicare correttamente le predette previsioni di rango primario”*. Con l'ulteriore specificazione che *“in particolare, tali condotte sembrano idonee a confondere e disorientare consumatori e a porre una serie di ostacoli non contrattuali, onerosi e sproporzionali, all'esercizio di diritti contrattuali degli stessi nonché a condizionarne indebitamente la libertà di scelta, inducendoli a corrispondere importi non dovuti in quanto ormai prescritti”*.

Secondo quanto prospettato dall'Autorità, le pratiche descritte, se accertate, potrebbero rappresentare un'inesatta applicazione della disciplina relativa alla prescrizione biennale in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (“Codice del Consumo”).

4) Contenuto testuale degli Impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

In un'ottica di fattiva e leale cooperazione con codesta Autorità, anche alla luce dei rilievi formulati nella Comunicazione, EE, seppur fermamente convinta di aver agito in maniera assolutamente legittima, ha deciso di presentare ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento i seguenti Impegni (di seguito, anche individualmente, “Impegni”), volti a rafforzare sensibilmente ed in maniera del tutto esaustiva la tutela dei clienti, con particolare riferimento alle procedure aziendali relative alla fase di gestione delle istanze di riconoscimento della prescrizione biennale, all'attività di *caring* degli stessi clienti, nonché alla riconsiderazione e rianalisi delle istanze di prescrizione biennale e dei reclami non accolti, già a suo tempo gestiti ed archiviati, facendo così venir meno i profili di illiceità ipotizzati dall'Autorità. Resta inteso che gli Impegni non esprimono acquiescenza e non costituiscono un riconoscimento neanche

indiretto di responsabilità rispetto alle contestazioni formulate da codesta Autorità con il Provvedimento di avvio.

Impegno 1) Contatto telefonico di caring per tutti i clienti che hanno presentato un'istanza di prescrizione

La Società si impegna a contattare telefonicamente, in un'ottica di *caring*, tutti i clienti che hanno eccepito la prescrizione biennale su fatture contenenti importi prescrivibili, al fine di illustrare l'esito della gestione della relativa istanza di prescrizione, unitamente alle ragioni sottostanti che hanno dato luogo all'accoglimento o al rigetto della stessa (quale, ad esempio, la presenza o l'assenza dei requisiti soggettivi previsti dalla normativa vigente).

In tutte le casistiche sopra richiamate, il contatto telefonico è volto ad illustrare e riepilogare al cliente il quadro completo della posizione contabile della propria fornitura, alla luce delle fatture emesse, precisando altresì in che termini l'eventuale fattura di rettifica¹ incida sulla precedente fattura oggetto dell'istanza di prescrizione.

La chiamata di *caring* verrà effettuata da un team specialistico esterno, composto da operatori appositamente formati, costantemente aggiornati e supportati da una *task force* costituita da dipendenti interni alla Società (facenti capo alle Unità di *Virtual Channel/Credito/Fatturazione*). Gli operatori e i dipendenti della Scrivente svolgeranno le attività di concerto gli uni con gli altri, con un elevato grado di sinergia, a beneficio dell'efficacia del riscontro fornito ai clienti finali.

La misura in esame prevede che, previa apposita istruttoria sulla posizione contabile della fornitura del cliente, siano effettuati sino a tre tentativi di contatto sulle numerazioni fisse o mobili di cui la Società abbia disponibilità nei propri sistemi informativi, in diverse fasce orarie, esperiti inutilmente i quali EE provvederà all'invio

¹ Come già ampiamente descritto nella risposta alla richiesta di informazioni depositata nel presente procedimento, la fattura di rettifica viene emessa a seguito della ricezione di un nuovo dato di misura reale da parte del Distributore che modifica quello precedentemente comunicato con riferimento al medesimo periodo di consumo. Come già precisato, infatti, a valle di tali rettifiche il cliente può vedersi riconosciuto un credito, laddove i consumi già addebitati siano risultati superiori a quelli effettivi così come ricalcolati in seguito alla rettifica, o un debito, nel caso inverso, in cui il quantum già addebitato al cliente risulti inferiore ai suoi consumi effettivi.

di un sms che consenta alla stessa di richiamare il cliente su richiesta di quest'ultimo. A valle del suddetto contatto o tentativo di contatto di *caring*, la Società procederà ad inviare la risposta scritta alla istanza di prescrizione presentata, coerentemente con quanto eventualmente anticipato al cliente per le vie brevi. Al riguardo si precisa che già oggi EE, una volta ricevuta una istanza di prescrizione, nelle more della gestione della stessa, procede alla sospensione delle relative azioni di *dunning*. Tali azioni saranno riattivate decorsi 15 giorni dall'invio della risposta scritta al cliente in relazione alla istanza presentata.

La misura in esame ha il pregio di agevolare la comprensione da parte dei consumatori circa le operazioni contabili effettuate dalla Scrivente, ivi compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le compensazioni o gli eventuali rimborsi derivanti da una rettifica di una precedente fattura di maxiconguaglio recante importi prescrivibili. Non da ultimo il processo illustrato produce il positivo effetto di ridurre il tasso di reclamosità della clientela in relazione a questa tematica, molto spesso generata dalla particolare complessità che caratterizza il fenomeno delle rettifiche di fatturazione.

La Società si impegna ad assumere l'Impegno 1) a tempo indeterminato e ad implementarlo entro quattro mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo. Tale termine è indispensabile alla Società tenuto conto che l'attuazione del presente Impegno implica lo svolgimento di un'attività di formazione degli operatori e la stesura di una articolata procedura dedicata alla gestione di tali casistiche (anche in ragione dei diversi soggetti coinvolti).

Impegno 2) Invio prospetto contabile personalizzato della posizione del cliente nel caso di fatture di rettifica

A completamento dell'Impegno *sub* 1), la Società si impegna a predisporre ed inviare un prospetto contabile a tutti i clienti che hanno ricevuto una fattura di rettifica (così come definita nell'ambito della risposta alla richiesta di informazioni depositata nel presente procedimento).

In particolare, per agevolare ulteriormente la comprensione dei ricalcoli che possono scaturire da una fattura di rettifica, la Società si impegna ad inviare, nell'ambito della risposta all'istanza di prescrizione, al *cluster* di clienti sopra identificato, un prospetto informativo personalizzato recante il riepilogo della propria posizione contabile afferente alla fornitura in questione aggiornata alla luce delle suddette rettifiche.

Tale prospetto, contenente la ricostruzione delle precedenti fatture emesse ed elaborato a valle di un'apposita istruttoria ricognitiva sulla posizione relativa alla fornitura, effettuata dalle competenti Unità aziendali, conterrà altresì il dettaglio degli eventuali crediti o debiti derivanti da tali ricalcoli (ivi incluse, ad esempio, le compensazioni effettuate dalla Società).

Si precisa che tale prospetto verrebbe inviato al cliente a prescindere dall'esito del contatto telefonico di *caring*, effettuato ai sensi dell'Impegno *sub* 1) e dunque anche nel caso in cui lo stesso sia andato a buon fine.

Tale secondo Impegno risulterebbe dunque complementare al suddetto contatto di *caring*, fornendo in particolare una tutela rafforzata a favore di quei clienti destinatari delle fatture di rettifica (intercettando in tal modo proprio la fattispecie dei "ricalcoli/revisioni" oggetto del presente procedimento). In particolare, infatti, per effetto della misura in questione, verrebbe garantita a tali clienti una rappresentazione ancora più chiara ed esplicativa della posizione contabile della loro fornitura alla luce della successiva fattura di rettifica emessa.

La Società si impegna ad assumere l'Impegno 2) a tempo indeterminato e ad implementarlo entro quattro mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo. Tale termine è indispensabile alla Società tenuto conto che l'attuazione dell'Impegno 2) implica l'implementazione *ex novo* di una apposita procedura per la predisposizione delle comunicazioni su indicate.

Impegno 3) Revisione format risposte a istanze e reclami ed attività formative per operatori addetti alla gestione degli stessi

Con il presente Impegno, la Società provvederà ad effettuare la revisione dei format di risposta alle istanze e ai reclami presentati dai clienti in materia di prescrizione biennale, attraverso la costituzione di una *task force* altamente specializzata composta da membri delle principali Unità interessate (*Virtual Channel*, Fatturazione, Credito) supportati da rappresentanti delle Unità di Staff, Legale e Regolatorio & Antitrust. I format intercetteranno tutte le potenziali casistiche oggetto di richiesta o eventuale reclamo in materia di prescrizione breve, con particolare riferimento a tutti gli scenari che si possono determinare a valle dell'emissione di fatture di rettifica che impattano su precedenti fatture di maxiconguaglio. In particolare, verrà definito uno schema relativo agli elementi ricognitivi minimi che dovranno essere adeguatamente riportati nell'ambito di tali format, ivi compresa una puntuale ricostruzione delle eventuali operazioni contabili effettuate, ferma restando chiaramente la successiva attività di customizzazione della risposta alla luce delle peculiarità del caso di specie.

L'utilizzo di tali modelli condivisi con le competenti strutture aziendali consentirà una gestione più rapida delle istanze e dei reclami, garantendo al contempo una comunicazione più efficace e, conseguentemente, maggiormente esplicativa a beneficio dei clienti, così da fornire risposte quanto più complete ed esaustive rispetto alla fattispecie, in materia di prescrizione biennale, sollevata dagli stessi.

Ad integrazione di tale misura, la Società si impegna altresì – ad integrazione della formazione già oggi impartita - a predisporre ed erogare attività formativa *ad hoc*, specificatamente focalizzata sulla tematica in oggetto, fruibile sia mediante moduli online che tramite sessioni in aula fisica o virtuale, nei confronti del personale interno ed esterno che si occupa della gestione delle risposte a tali tipologie di istanze e reclami. Ciò nell'ottica di incrementare ulteriormente lo standard qualitativo delle interlocuzioni con la clientela in materia di prescrizione biennale.

La Società si impegna ad assumere l'Impegno 3), predisponendo i format su indicati ed erogando la relativa formazione al personale entro quattro mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, e a utilizzare tali format a tempo indeterminato. Tale termine è indispensabile alla Società tenuto conto che l'attuazione dell'Impegno 3) implica il

raccordo delle varie Unità aziendali coinvolte per la mappatura delle varie casistiche e per la revisione dei relativi format di risposta, oltre alla formazione da erogare a favore del personale incaricato.

Impegno 4) Revisione e adeguata informativa al cliente per le istanze di prescrizione respinte relative a fatture interessate da rettifiche di fatturazione

La Società, proprio al fine di agire come sopra anticipato, per il periodo oggetto di riferimento del presente procedimento, si impegna ad enucleare il numero di istanze di prescrizione e reclami presentati dai clienti rispetto a fatture di conguaglio interessate da fatture di rettifica. Si ricorda al riguardo che in sede di risposta alla richiesta di informazioni fornita in data 28 ottobre u.s., EE ha reso noto che il numero di fatture di rettifica emesse a seguito delle fatture di conguaglio, nel periodo esaminato, ammonta a **omissis**

Rispetto al totale delle fatture di rettifica sopra riportato, si comunica che la Scrivente ha ricevuto un totale di istanze di prescrizione pari **omissis** di cui risultano non accolte **omissis**

Sempre con riferimento al totale delle fatture di rettifica sopra indicato, sono stati presentati, per il periodo in oggetto, un totale **omissis** clami in assenza di precedenti istanze di prescrizione. Dei suddetti **omissis** clami, **omissis** asi le relative istanze di prescrizione sono state respinte.

Si precisa sul punto che i dati sopra riportati sono comprensivi di eventuali duplicati o reiteri di richieste/reclami inviati da un medesimo cliente (ad es. un cliente che ha inviato più istanze o contestazioni su una stessa fattura o ancora una sola istanza o un solo reclamo che contiene richieste o contestazioni di più fatture).

In considerazione di quanto sin qui illustrato, EE propone pertanto di riesaminare un totale **omissis** istanze e reclami per i quali in precedenza ha fornito un diniego, al fine di verificare l'esattezza dell'analisi a suo tempo condotta.

Per effetto della misura in esame, nel caso in cui l'esito di tali verifiche dovesse far emergere una non corretta gestione delle istanze, la Società provvederà ad inviare ai clienti una nuova comunicazione scritta al fine di informare gli stessi della nuova analisi condotta rispetto alla sua precedente istanza, dell'eventuale nuovo esito della valutazione

effettuata e, in questo caso, del conseguente riconoscimento dell'importo prescrivibile a suo tempo erroneamente negato.

La Società si impegna ad assumere e completare le attività effettuate in esecuzione dell'Impegno 4) entro sei mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo. Tale termine è indispensabile alla Società tenuto conto che l'attuazione del presente Impegno implica lo svolgimento di un'attività, nei termini sopra descritti, estremamente laboriosa consistente nella revisione di un considerevole numero di istanze e di reclami. Preme altresì precisare alla Scrivente che l'esecuzione di tale misura presuppone un preventivo coordinamento tra le diverse Unità aziendali interessate, ossia Fatturazione, *Customer Care*, Legale e Regolatorio e Antitrust Italia, in quanto, nei casi che presentano maggiore complessità, sarà previsto il coinvolgimento delle unità di staff a supporto dell'analisi condotta dalle competenti unità di business.

Impegno 5) Revisione e adeguata informativa al cliente per le istanze e reclami non accolti relative alla casistica di malfunzionamento del contatore rilevato dal Distributore

Con il presente Impegno, la Società provvederà altresì ad effettuare un'analisi di tutte le istanze di prescrizione rigettate e inerenti alla casistica del malfunzionamento del contatore, che prevede la redazione in capo al Distributore e la presa visione da parte del cliente del verbale di verifica. In particolare, la Società procederà dapprima ad estrarre a sistema tutte le istanze rigettate, nel periodo compreso fra il 1° maggio 2021 e il 31 agosto 2022², relative ai casi in cui il Distributore ha accertato un non corretto funzionamento del contatore e conseguentemente inviato (al venditore e al cliente stesso,) il verbale di accertamento consumi.

² Come evincibile dal fascicolo agli atti con documento n. 130, dal 1° settembre 2022 viene chiarito il posizionamento secondo il quale il verbale del Distributore non costituisce atto interruttivo del decorso della prescrizione (orientamento ribadito successivamente dalla funzione legale anche con mail di cui ai documenti nn. 114 c 140).

L'analisi sarà volta a verificare che nella gestione della specifica istanza non sia stata attribuita - coerentemente con il posizionamento interno espresso nei documenti 114, 127, 130, 140, 141 del fascicolo istruttorio - alcuna valenza interruttiva al sopra citato verbale.

Ai clienti in relazione ai quali in esito all'attività di analisi sopra descritta la Società dovesse accertare una errata gestione delle istanze di prescrizione, EE provvederà ad inviare un'apposita comunicazione procedendo altresì al riconoscimento degli importi prescrivibili.

La Società si impegna a completare le attività di cui al presente Impegno 5) entro quattro mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo. Tale termine è indispensabile alla Società tenuto conto che l'attuazione del presente Impegno implica un'analisi di un numero rilevante di istanze, una procedura manuale *ad hoc* di estrazione delle posizioni e della relativa documentazione, nonché un riesame e una rilavorazione di ogni singola istanza pervenuta, per accertare l'eventuale corretto riconoscimento degli importi prescrivibili, nonché la stesura di appositi riscontri puntuali da indirizzare alla clientela interessata.

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli Impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

Pur essendo fermamente convinta dell'assoluta infondatezza delle contestazioni oggetto del Provvedimento di avvio, EE tiene conto delle preoccupazioni sollevate da codesta Autorità e ritiene che esse possano essere superate dagli Impegni proposti nella sezione precedente, in modo da consentire la definizione nei suoi confronti del procedimento tramite una decisione di accettazione degli Impegni e senza l'accertamento di alcuna infrazione.

Nella "*Risposta alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento*" presentata in data 28 ottobre 2022 ("**Risposta alla richiesta di informazioni**"), la Società, oltre a riscontrare le richieste istruttorie formulate dall'Autorità, fornendo precisi dati in merito alla consistenza numerica delle fatture emesse a seguito di "*blocco di fatturazione*", "*revisione*" e/o "*ricalcolo*" dei consumi, ha già

dato evidenza della piena conformità delle procedure organizzative interne predisposte per il rispetto della disciplina della prescrizione biennale e dell'assenza di qualsivoglia violazione del Codice del Consumo.

Già in quella sede, infatti, EE ha confermato di dare attenta e pedissequa attuazione alla normativa ad oggi vigente, che impone al Venditore di emettere una fattura di rettifica ogni qualvolta il Distributore renda disponibile i dati reali dell'ultima misurazione, così da incidere sulle precedenti fatture emesse e, di conseguenza, sull'entità degli importi suscettibili di prescrizione biennale (cfr. par. 4 della Risposta alla richiesta di informazioni).

Ulteriori osservazioni al riguardo saranno presentate nella memoria procedimentale che la Società si riserva di depositare nel prosieguo dell'istruttoria, al fine di fugare ogni dubbio circa la correttezza del proprio operato e, conseguentemente, dimostrare l'assenza delle criticità rilevate da codesta Autorità.

Ciò posto, si osserva che dall'analisi della Comunicazione, emerge che la preoccupazione rappresentata dall'Autorità risiede sostanzialmente nell'assenza di un'adeguata, completa e tempestiva informativa in ordine alle ragioni per le quali la Società effettua i ricalcoli dei consumi e alle modalità con cui tali ricalcoli vanno ad incidere sugli importi prescrittibili nonché sulle eccezioni di prescrizione sollevate dai clienti.

Ebbene, nel contesto sopradescritto, gli Impegni qui assunti da EE e illustrati al precedente par. 4 sono:

- (i) sicuramente ammissibili, in quanto riferiti a pratiche che, anche nel caso in cui venissero accertate, non presenterebbero il carattere di “*manifesta scorrettezza e gravità*” ai sensi dell'art. 27, co. 7 del Codice del Consumo;
- (ii) certamente idonei a rimuovere qualsivoglia perplessità sollevata nella Comunicazione di avvio del presente procedimento.

Le misure proposte, infatti, sono idonee a superare i profili di scorrettezza oggetto di contestazione nell'ambito del presente procedimento e ad elidere qualsiasi riserva rappresentata da codesta Autorità rispetto alle condotte asseritamente contrarie alla diligenza professionale addebitate alla Società, attraverso la previsione di un complesso sistema di misure.

Tale set di Impegni integra in maniera virtuosa, ad assoluto vantaggio dei consumatori, le modalità di comunicazione con i clienti previste dalla regolazione di settore, capovolgendo il paradigma di riferimento così da passare da una interazione stimolata dal cliente ad una interazione promossa proattivamente dal Venditore.

Più in dettaglio, nell'ottica di massima collaborazione, gli Impegni contengono misure idonee anzitutto a fornire ai clienti in maniera ancor più chiara e accessibile tutte le necessarie informazioni in tema di importi suscettibili di essere oggetto di eccezione di prescrizione biennale e delle relative modalità di conguaglio in caso di "ricalcolo" o "revisione" della fattura, accompagnando l'utente nell'intero processo attraverso un costante e attento servizio di *caring* (anche attraverso la messa a disposizione di un consulente specializzato) che non troverebbe eguali nel settore e che rappresenterebbe un punto di riferimento nel mercato. In questo senso, le misure proposte *sub* Impegno 1) sono preordinate a consentire al consumatore di comprendere in modo chiaro e diretto le ragioni per le quali, a seguito della presentazione della richiesta di riconoscimento della prescrizione, sono intervenuti ricalcoli dell'importo fatturato. In particolare, gli operatori – prima che sia fornito un riscontro formale all'eccezione di prescrizione – potranno già illustrare al cliente che nelle more il Distributore ha comunicato un aggiornamento del precedente dato di consumo rilevato e che tale circostanza incide anche sulla quantificazione degli importi per i quali è maturata la prescrizione.

In questo contesto, proprio in occasione del contatto telefonico, al consumatore viene data la facoltà di esplicitare all'operatore eventuali dubbi e di ricevere, in tempo reale, risposte complete ed esaustive grazie al *team* specialistico incaricato dell'attività di *caring*, evitando che possano dunque ripetersi fattispecie nelle quali il cliente possa percepire di aver subito "*complesse prospettazioni di consumi rilevati e/o stimati con modalità sovente non esplicitate*".

Inoltre, sempre al fine di guidare il consumatore nella comprensione della propria posizione contabile, in caso di fatture di rettifica, prevenendo incomprensioni comunicative che potrebbero condurre alla presentazione di un reclamo, EE intende fornire – come indicato all'Impegno 2) – al consumatore un prospetto contabile della

propria posizione che esponga in maniera dettagliata le eventuali rettifiche intervenute, ricevute alla luce dei dati reali comunicati di volta in volta dal Distributore.

Anche in questo caso, attraverso tale strumento, EE intende agevolare la comprensione da parte del consumatore delle operazioni di rettifica che incidono sulla posizione di quest'ultimo, il quale – nello spirito di leale collaborazione e trasparenza che da sempre caratterizza la condotta della Società – potrà direttamente interfacciarsi con personale adeguatamente formato a rispondere a eventuali dubbi e richieste di chiarimento.

Sempre a dimostrazione della idoneità e serietà delle misure proposte a titolo di Impegni, al fine di massimizzare la chiarezza delle sue comunicazioni in un'ottica di massima tutela del consumatore, la Società si è anche impegnata – come indicato all'Impegno 3) – ad istituire una *task force*, composta da personale altamente specializzato e che conta al suo interno anche rappresentanti delle Unità di Staff, Legale e Regolatorio & Antitrust, con il compito di riesaminare i *format* di risposta attualmente in uso al fine di introdurre accorgimenti comunicativi che consentano di ottimizzare la comprensione da parte del consumatore delle dinamiche che producono variazioni (tanto in aumento quanto in diminuzione) degli importi prescrittibili.

Anche tale misura si inserisce nel più ampio scopo perseguito da EE di fornire ai consumatori un'informazione diretta chiara e accessibile in merito alla propria posizione contabile e alle eventuali variazioni succedutesi nel tempo, anche al fine di prevenire l'eventuale proposizione di reclami.

La Società evidenzia altresì come, in un'ottica di massima tutela del consumatore, gli Impegni 4) e 5) vadano ad integrare il set di misure sopra descritto, avente ad oggetto la gestione futura delle casistiche, incidendo in questo caso anche sulle situazioni pregresse già gestite ed archiviate. Le due misure in esame, infatti, consentono di esaminare in toto le casistiche rientranti nell'ambito del procedimento rianalizzando le istanze e i reclami pervenuti in passato, assicurando in questo modo una piena omogeneità di trattamento all'interno della propria *Customer Base*.

Tali integrazioni garantiscono, unitamente al complesso di misure già presentate, il c.d. *quid pluris*, ovvero l'idoneità delle misure a superare le preoccupazioni della Direzione sia rispetto alle situazioni passate sia rispetto a quelle future, in considerazione

dell'adozione di standard di gestione del cliente superiori a quelli previsti e imposti dalla regolazione di settore.

Inoltre, le misure rimediali proposte appaiono suscettibili di un'attuazione tempestiva e pressoché immediata da parte di EE.

A tal fine, si specifica che tutte le misure vengono assunte compatibilmente con le modifiche del quadro regolatorio e/o normativo che dovessero nel frattempo intervenire. È fatta, pertanto, salva la facoltà per la Società di presentare all'Autorità un'istanza di riesame degli stessi in caso di mutamento delle relative circostanze e, in particolare, in caso di eventuali modifiche di carattere normativo o regolamentare rilevanti ai fini qui considerati.

Per completezza infine si segnala che, anche nella denegata ipotesi in cui l'Autorità dovesse accertare le violazioni della normativa consumeristica ipotizzate nella Comunicazione, le misure proposte vanno ben oltre ciò che la Società sarebbe tenuta a fare per ottemperare all'eventuale ordine inibitorio. Ciò in quanto gli Impegni proposti da EE si concretizzano in attente attività di *caring* ad alto valore aggiunto a diretto beneficio del cliente/consumatore, ad oggi non certo dovute né rese obbligatorie ai sensi della normativa applicabile.

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli Impegni

Ai sensi dell'art. 11, comma 7, della Delibera AGCM 1 aprile 2015, n. 25411 "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*", EE formula istanza di riservatezza per l'intero contenuto del presente Formulario, in quanto contenente informazioni commercialmente sensibili e di natura confidenziale, la cui diffusione potrebbe arrecare un serio pregiudizio alla Società. EE si riserva di presentare una versione non confidenziale del presente Formulario.

Per tutte le ragioni sinora esposte, Enel Energia – ritenendo le misure proposte pienamente idonee a superare i rilievi espressi con il provvedimento di avvio – confida che codesta Autorità voglia accettare gli Impegni proposti, rendendoli obbligatori e chiudendo il procedimento senza accertamento di infrazioni ed irrogazione di sanzioni.

Si resta a disposizione per qualunque chiarimento in merito e si chiede sin d'ora di essere sentiti in audizione, per poter illustrare più in dettaglio le misure qui descritte e l'impatto effettivo degli Impegni proposti.

* * *

Roma, 23 dicembre 2022

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI
DELL'ART. 27, COMMA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO E DELL'ART.
9 DEL REGOLAMENTO**

**1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del
procedimento da parte del professionista**

Direzione Generale Tutela del Consumatore Direzione A (di seguito, “**Direzione**”);
PS12397 – Comunicazione di avvio del procedimento prot. n. 72737 del 27 settembre
2022 notificata in data 29 settembre 2022 (di seguito, “**Comunicazione**”).

2) Professionista che presenta gli Impegni

Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. (di seguito, “**SEN**” o la “**Società**” o la
“**Scrivente**”);

Sede legale: Roma, Viale Regina Margherita n. 125 (00198);

C.F. 09633951000 - P. IVA 15844561009.

3) Pratiche commerciali oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Nell'atto di avvio del procedimento sono state mosse contestazioni nei confronti di
SEN con riferimento alle modalità con le quali la Società ha dato applicazione alla
disciplina della prescrizione biennale di cui alla legge n. 205 del 27 dicembre 2017, così
come modificata dalla legge n. 160 del 27 dicembre 2019.

Più nel dettaglio, codesta Autorità ha soffermato la propria attenzione sulle procedure
di “*contabilizzazione dei consumi e dei relativi importi prescrivibili*”, con particolare riferimento
alle “*complicate operazioni di “ricalcolo” o “revisione” dei consumi*”, nonché alle “*complesse
prospettazioni di consumi rilevati e/o stimati con modalità sovente non esplicitate*”, che possono in
taluni casi incidere sulla gestione delle eccezioni di prescrizione sollevate dai clienti.

In particolare, codesta Autorità prospetta che la Società, a fronte di un'eccezione di
prescrizione biennale sollevata da un cliente, abbia in alcuni specifici casi – oggetto di
segnalazione da parte dei consumatori – risposto prospettando la sussistenza di
operazioni di “*ricalcolo*” e/o “*revisione*” dei consumi medesimi che, in maniera poco chiara
e non sufficientemente esplicitativa, finivano per incidere sull'accoglimento

dell'eccezione o sull'ammontare per il quale la prescrizione biennale veniva in concreto riconosciuta.

In definitiva, secondo la ricostruzione operata dall'Autorità *“il rigetto delle istanze di prescrizione biennale da parte del Venditore (soggetto che eroga il servizio, fattura i consumi e gestisce i reclami), asseritamente conseguente a “rettifiche” e “ricalcoli” o “blocchi di fatturazioni” effettuati dal Distributore (soggetto cui è rimesso l'onere di effettuare e rendicontare debitamente le letture dei misuratori), non appare conforme ai canoni di diligenza dettati dal Codice del Consumo, scaturendo da uno schema operativo che sembra finalizzato a eludere e non applicare correttamente le predette previsioni di rango primario”*. Con l'ulteriore specificazione che *“in particolare, tali condotte sembrano idonee a confondere e disorientare consumatori e a porre una serie di ostacoli non contrattuali, onerosi e sproporzionali, all'esercizio di diritti contrattuali degli stessi nonché a condizionarne indebitamente la libertà di scelta, inducendoli a corrispondere importi non dovuti in quanto ormai prescritti”*.

Secondo quanto prospettato dall'Autorità, le pratiche descritte, se accertate, potrebbero rappresentare un'inesatta applicazione della disciplina relativa alla prescrizione biennale in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (*“Codice del Consumo”*).

4) Contenuto testuale degli Impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

In un'ottica di fattiva e leale cooperazione con codesta Autorità, anche alla luce dei rilievi formulati nella Comunicazione, SEN, seppur fermamente convinta di aver agito in maniera assolutamente legittima, ha deciso di presentare ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento i seguenti Impegni (di seguito, anche individualmente, **“Impegni”**), volti a rafforzare sensibilmente ed in maniera del tutto esaustiva la tutela dei clienti, con particolare riferimento alle procedure aziendali relative alla fase di gestione delle istanze di riconoscimento della prescrizione biennale, all'attività di *caring* degli stessi clienti, nonché alla riconsiderazione e rianalisi delle istanze di prescrizione biennale e dei reclami non accolti, già a suo tempo gestiti ed archiviati, facendo venir meno i profili di illiceità ipotizzati dall'Autorità. Resta inteso che gli Impegni non esprimono acquiescenza e non costituiscono un riconoscimento neanche

indiretto di responsabilità rispetto alle contestazioni formulate da codesta Autorità con il Provvedimento di avvio.

Impegno 1) Contatto telefonico di caring per tutti i clienti che hanno presentato un'istanza di prescrizione

La Società si impegna a contattare telefonicamente, in un'ottica di *caring*, tutti i clienti che hanno eccepito la prescrizione biennale su fatture contenenti importi prescrivibili, al fine di illustrare l'esito della gestione della relativa istanza di prescrizione, unitamente alle ragioni sottostanti che hanno dato luogo all'accoglimento o al rigetto della stessa (quale, ad esempio, la presenza o l'assenza dei requisiti soggettivi previsti dalla normativa vigente).

In tutte le casistiche sopra richiamate, il contatto telefonico è volto ad illustrare e riepilogare al cliente il quadro completo della posizione contabile della propria fornitura, alla luce delle fatture emesse, precisando altresì in che termini l'eventuale fattura di rettifica¹ incida sulla precedente fattura oggetto dell'istanza di prescrizione.

La chiamata di *caring* verrà effettuata da un team specialistico esterno, composto da operatori appositamente formati, costantemente aggiornati e supportati da una *task force* costituita da dipendenti interni alla Società (facenti capo alle Unità di *Virtual Channel/Credito/Fatturazione*). Gli operatori e i dipendenti della Scrivente svolgeranno le attività di concerto gli uni con gli altri, con un elevato grado di sinergia, a beneficio dell'efficacia del riscontro fornito ai clienti finali.

La misura in esame prevede che, previa apposita istruttoria sulla posizione contabile della fornitura del cliente, siano effettuati sino a tre tentativi di contatto sulle numerazioni fisse o mobili di cui la Società abbia disponibilità nei propri sistemi informativi, in diverse fasce orarie, esperiti inutilmente i quali SEN provvederà all'invio di un sms che consenta alla stessa di richiamare il cliente su richiesta di quest'ultimo. A

¹ Come già ampiamente descritto nella Risposta alla richiesta di informazioni depositata in data 28 ottobre 2022 nel presente procedimento, la fattura di rettifica viene emessa a seguito della ricezione di un nuovo dato di misura reale da parte del Distributore che modifica quello precedentemente comunicato con riferimento al medesimo periodo di consumo. Infatti, a valle di tali rettifiche il cliente può vedersi riconosciuto un credito, laddove i consumi già addebitati siano risultati superiori a quelli effettivi così come ricalcolati in seguito alla rettifica, o un debito, nel caso inverso, in cui il quantum già addebitato al cliente risulti inferiore ai suoi consumi effettivi.

valle del suddetto contatto o tentativo di contatto di *caring*, la Società procederà ad inviare la risposta scritta alla istanza di prescrizione presentata, coerentemente con quanto eventualmente anticipato al cliente per le vie brevi. Al riguardo si precisa che già oggi SEN, una volta ricevuta una istanza di prescrizione, nelle more della gestione della stessa, procede alla sospensione delle relative azioni di *dunning*. Tali azioni saranno riattivate decorsi 15 giorni dall'invio della risposta scritta al cliente in relazione alla istanza presentata.

La misura in esame ha il pregio di agevolare la comprensione da parte dei consumatori circa le operazioni contabili effettuate dalla Scrivente, ivi compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le compensazioni o gli eventuali rimborsi derivanti da una rettifica di una precedente fattura di maxiconguaglio recante importi prescrivibili. Non da ultimo il processo illustrato produce il positivo effetto di ridurre il tasso di reclamosità della clientela in relazione a questa tematica, molto spesso generata dalla particolare complessità che caratterizza il fenomeno delle rettifiche di fatturazione.

La Società si impegna ad assumere l'Impegno 1) a tempo indeterminato e ad implementarlo entro quattro mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo. Tale termine è indispensabile alla Società tenuto conto che l'attuazione del presente Impegno implica lo svolgimento di un'attività di formazione degli operatori e la stesura di una articolata procedura dedicata alla gestione di tali casistiche (anche in ragione dei diversi soggetti coinvolti).

Impegno 2) Invio prospetto contabile personalizzato della posizione del cliente nel caso di fatture di rettifica

A completamento dell'Impegno *sub* 1), la Società si impegna a predisporre ed inviare un prospetto contabile a tutti i clienti che hanno ricevuto una fattura di rettifica (così come definita nell'ambito della risposta alla richiesta di informazioni depositata nel presente procedimento).

In particolare, per agevolare ulteriormente la comprensione dei ricalcoli, che possono scaturire da una fattura di rettifica, la Società si impegna ad inviare, nell'ambito della risposta all'istanza di prescrizione, al *cluster* di clienti sopra identificato, un prospetto informativo personalizzato recante il riepilogo della propria posizione contabile afferente alla fornitura in questione aggiornata alla luce delle suddette rettifiche.

Tale prospetto, contenente la ricostruzione delle precedenti fatture emesse ed elaborato a valle di un'apposita istruttoria ricognitiva sulla posizione relativa alla fornitura, effettuata dalle competenti Unità aziendali, conterrà altresì il dettaglio degli eventuali crediti o debiti derivanti da tali ricalcoli (ivi incluse, ad esempio, le compensazioni effettuate dalla Società).

Si precisa che tale prospetto verrebbe inviato al cliente a prescindere dall'esito del contatto telefonico di *caring*, effettuato ai sensi dell'Impegno *sub* 1) e dunque anche nel caso in cui lo stesso sia andato a buon fine.

Tale secondo Impegno risulterebbe dunque complementare al suddetto contatto di *caring*, fornendo in particolare una tutela rafforzata a favore di quei clienti destinatari delle fatture di rettifica (intercettando in tal modo proprio la fattispecie dei "ricalcoli/revisioni" oggetto del presente procedimento). In particolare, infatti, per effetto della misura in questione, verrebbe garantita a tali clienti una rappresentazione ancora più chiara ed esplicativa della posizione contabile della loro fornitura alla luce della successiva fattura di rettifica emessa.

La Società si impegna ad assumere l'Impegno 2) a tempo indeterminato e ad implementarlo entro quattro mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo. Tale termine è indispensabile alla Società tenuto conto che l'attuazione dell'Impegno 2) implica l'implementazione *ex novo* di una apposita procedura per la predisposizione delle comunicazioni su indicate.

Impegno 3) Revisione format risposte a istanze e reclami ed attività formative per operatori addetti alla gestione degli stessi

Con il presente Impegno, la Società provvederà ad effettuare la revisione dei format di risposta alle istanze e ai reclami presentati dai clienti in materia di prescrizione biennale, attraverso la costituzione di una *task force* altamente specializzata composta da membri delle principali Unità interessate (*Virtual Channel*, Fatturazione, Credito) supportati da rappresentanti delle Unità di Staff, Legale e Regolatorio & Antitrust. I format intercetteranno tutte le potenziali casistiche oggetto di richiesta o eventuale reclamo in materia di prescrizione breve, con particolare riferimento a tutti gli scenari che si possono determinare a valle dell'emissione di fatture di rettifica che impattano su precedenti fatture di maxiconguaglio. In particolare, verrà definito uno schema relativo agli elementi ricognitivi minimi che dovranno essere adeguatamente riportati nell'ambito di tali format, ivi compresa una puntuale ricostruzione delle eventuali operazioni contabili effettuate, ferma restando chiaramente la successiva attività di customizzazione della risposta alla luce delle peculiarità del caso di specie.

L'utilizzo di tali modelli condivisi con le competenti strutture aziendali consentirà una gestione più rapida delle istanze e dei reclami, garantendo al contempo una comunicazione più efficace e, conseguentemente, maggiormente esplicativa a beneficio dei clienti, così da fornire risposte quanto più complete ed esaustive rispetto alla fattispecie, in materia di prescrizione biennale, sollevata dagli stessi.

Ad integrazione di tale misura, la Società si impegna altresì – ad integrazione della formazione già oggi impartita - a predisporre ed erogare attività formativa *ad hoc*, specificatamente focalizzata sulla tematica in oggetto, fruibile sia mediante moduli online che tramite sessioni in aula fisica o virtuale, nei confronti del personale interno ed esterno che si occupa della gestione delle risposte a tali tipologie di istanze e reclami. Ciò nell'ottica di incrementare ulteriormente lo standard qualitativo delle interlocuzioni con la clientela in materia di prescrizione biennale.

La Società si impegna ad assumere l'Impegno 3), predisponendo i format su indicati ed erogando la relativa formazione al personale entro quattro mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, e a utilizzare tali format a tempo indeterminato. Tale termine è indispensabile alla Società tenuto conto che l'attuazione dell'Impegno 3) implica il

raccordo delle varie Unità aziendali coinvolte per la mappatura delle varie casistiche e per la revisione dei relativi format di risposta, oltre alla formazione da erogare a favore del personale incaricato.

Impegno 4) Revisione e adeguata informativa al cliente per le istanze di prescrizione respinte relative a fatture interessate da rettifiche di fatturazione

La Società, proprio al fine di agire come sopra anticipato, per il periodo oggetto di riferimento del presente procedimento, si impegna ad enucleare il numero di istanze di prescrizione e reclami presentati dai clienti rispetto a fatture di conguaglio interessate da fatture di rettifica. Si ricorda al riguardo che in sede di risposta alla richiesta di informazioni fornita in data 28 ottobre u.s., SEN ha reso noto che il numero di fatture di rettifica emesse a seguito delle fatture di conguaglio, nel periodo esaminato, ammonta a omissis

Rispetto al totale delle fatture di rettifica sopra riportato, si comunica che la Scrivente ha ricevuto un totale di istanze di prescrizione pari a omissis i cui risultano non accolte omissis

Sempre con riferimento al totale delle fatture di rettifica sopra indicato, sono stati presentati, per il periodo in oggetto, un totale di omissis mi in assenza di precedenti istanze di prescrizione. Dei suddetti omissis ami, omissis casi le relative istanze di prescrizione sono state respinte.

Si precisa sul punto che i dati sopra riportati sono comprensivi di eventuali duplicati o reiteri di richieste/reclami inviati da un medesimo cliente (ad es. un cliente che ha inviato più istanze o contestazioni su una stessa fattura o ancora una sola istanza o un solo reclamo che contiene richieste o contestazioni di più fatture).

In considerazione di quanto sin qui illustrato, SEN propone pertanto di riesaminare un totale omissis tanze e reclami per i quali in precedenza ha fornito un diniego, al fine di verificare l'esattezza dell'analisi a suo tempo condotta.

Per effetto della misura in esame, nel caso in cui l'esito di tali verifiche dovesse far emergere una non corretta gestione delle istanze, la Società provvederà ad inviare ai clienti una nuova comunicazione scritta al fine di informare gli stessi della nuova analisi condotta rispetto alla sua precedente istanza, dell'eventuale nuovo esito della valutazione

effettuata e, in questo caso, del conseguente riconoscimento dell'importo prescrivibile a suo tempo erroneamente negato.

La Società si impegna ad assumere e completare le attività effettuate in esecuzione dell'Impegno 4) entro sei mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo. Tale termine è indispensabile alla Società tenuto conto che l'attuazione del presente Impegno implica lo svolgimento di un'attività, nei termini sopra descritti, estremamente laboriosa consistente nella revisione di un considerevole numero di istanze e di reclami. Preme altresì precisare alla Scrivente che l'esecuzione di tale misura presuppone un preventivo coordinamento tra le diverse Unità aziendali interessate, ossia Fatturazione, *Customer Care*, Legale e Regolatorio e Antitrust Italia, in quanto, nei casi che presentano maggiore complessità, sarà previsto il coinvolgimento delle unità di staff a supporto dell'analisi condotta dalle competenti unità di business.

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli Impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

Pur essendo fermamente convinta dell'assoluta infondatezza delle contestazioni oggetto del Provvedimento di avvio, SEN tiene conto delle preoccupazioni sollevate da codesta Autorità e ritiene che esse possano essere superate dagli Impegni proposti nella sezione precedente, in modo da consentire la definizione nei suoi confronti del procedimento tramite una decisione di accettazione degli Impegni e senza l'accertamento di alcuna infrazione.

Nella "*Risposta alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento*" presentata in data 28 ottobre 2022 ("**Risposta alla richiesta di informazioni**"), la Società, oltre a riscontrare le richieste istruttorie formulate dall'Autorità, fornendo precisi dati in merito alla consistenza numerica delle fatture emesse a seguito di "*blocco di fatturazione*", "*revisione*" e/o "*ricalcolo*" dei consumi, ha già dato evidenza della piena conformità delle procedure organizzative interne predisposte per il rispetto della disciplina della prescrizione biennale e dell'assenza di qualsivoglia violazione del Codice del Consumo.

Già in quella sede, infatti, SEN ha confermato di dare attenta e pedissequa attuazione alla normativa ad oggi vigente, che impone al Venditore di emettere una fattura di rettifica ogni qualvolta il Distributore renda disponibile i dati reali dell'ultima misurazione, così da incidere sulle precedenti fatture emesse e, di conseguenza, sull'entità degli importi suscettibili di prescrizione biennale (cfr. par. 4 della Risposta alla richiesta di informazioni).

Ulteriori osservazioni al riguardo saranno presentate nella memoria procedimentale che la Società si riserva di depositare nel prosieguo dell'istruttoria, al fine di fugare ogni dubbio circa la correttezza del proprio operato e, conseguentemente, dimostrare l'assenza delle criticità rilevate da codesta Autorità.

Ciò posto, si osserva che dall'analisi della Comunicazione, emerge che la preoccupazione rappresentata dall'Autorità risiede sostanzialmente nell'assenza di un'adeguata, completa e tempestiva informativa in ordine alle ragioni per le quali la Società effettua i ricalcoli dei consumi e alle modalità con cui tali ricalcoli vanno ad incidere sugli importi prescrittibili nonché sulle eccezioni di prescrizione sollevate dai clienti.

Ebbene, nel contesto sopradescritto, gli Impegni qui assunti da SEN e illustrati al precedente par. 4 sono:

- (i) sicuramente ammissibili, in quanto riferiti a pratiche che, anche nel caso in cui venissero accertate, non presenterebbero il carattere di "*manifesta scorrettezza e gravità*" ai sensi dell'art. 27, co. 7 del Codice del Consumo;
- (ii) certamente idonei a rimuovere qualsivoglia perplessità sollevata nella Comunicazione di avvio del presente procedimento.

Le misure proposte, infatti, sono idonee a superare i profili di scorrettezza oggetto di contestazione nell'ambito del presente procedimento e ad elidere qualsiasi riserva rappresentata da codesta Autorità rispetto alle condotte asseritamente contrarie alla diligenza professionale addebitate alla Società, attraverso la previsione di un complesso sistema di misure.

Tale set di Impegni integra in maniera virtuosa, ad assoluto vantaggio dei consumatori, le modalità di comunicazione con i clienti previste dalla regolazione di settore, capovolgendo il paradigma di riferimento così da passare da una interazione stimolata dal cliente ad una interazione promossa proattivamente dal Venditore.

Più in dettaglio, nell'ottica di massima collaborazione, gli Impegni contengono misure idonee anzitutto a fornire ai clienti in maniera ancor più chiara e accessibile tutte le necessarie informazioni in tema di importi suscettibili di essere oggetto di eccezione di prescrizione biennale e delle relative modalità di conguaglio in caso di "ricalcolo" o "revisione" della fattura, accompagnando l'utente nell'intero processo attraverso un costante e attento servizio di *caring* (anche attraverso la messa a disposizione di un consulente specializzato) che non troverebbe eguali nel settore e che rappresenterebbe un punto di riferimento nel mercato. In questo senso, le misure proposte *sub* Impegno 1) sono preordinate a consentire al consumatore di comprendere in modo chiaro e diretto le ragioni per le quali, a seguito della presentazione della richiesta di riconoscimento della prescrizione, sono intervenuti ricalcoli dell'importo fatturato. In particolare, gli operatori – prima che sia fornito un riscontro formale all'eccezione di prescrizione – potranno già illustrare al cliente che nelle more il Distributore ha comunicato un aggiornamento del precedente dato di consumo rilevato e che tale circostanza incide anche sulla quantificazione degli importi per i quali è maturata la prescrizione.

In questo contesto, proprio in occasione del contatto telefonico, al consumatore viene data la facoltà di esplicitare all'operatore eventuali dubbi e di ricevere, in tempo reale, risposte complete ed esaustive grazie al *team* specialistico incaricato dell'attività di *caring*, evitando che possano dunque ripetersi fattispecie nelle quali il cliente possa percepire di aver subito "*complesse prospettazioni di consumi rilevati e/o stimati con modalità sovente non esplicitate*".

Inoltre, sempre al fine di guidare il consumatore nella comprensione della propria posizione contabile, in caso di fatture di rettifica, prevenendo incomprensioni comunicative che potrebbero condurre alla presentazione di un reclamo, SEN intende fornire – come indicato all'Impegno 2) – al consumatore un prospetto contabile della propria posizione che esponga in maniera dettagliata le eventuali rettifiche intervenute, ricevute alla luce dei dati reali comunicati di volta in volta dal Distributore.

Anche in questo caso, attraverso tale strumento, SEN intende agevolare la comprensione da parte del consumatore delle operazioni di rettifica che incidono sulla posizione di quest'ultimo, il quale – nello spirito di leale collaborazione e trasparenza

che da sempre caratterizza la condotta della Società – potrà direttamente interfacciarsi con personale adeguatamente formato a rispondere a eventuali dubbi e richieste di chiarimento.

Sempre a dimostrazione della idoneità e serietà delle misure proposte a titolo di Impegni, al fine di massimizzare la chiarezza delle sue comunicazioni in un’ottica di massima tutela del consumatore, la Società si è anche impegnata – come indicato all’Impegno 3) – ad istituire una *task force*, composta da personale altamente specializzato e che conta al suo interno anche rappresentanti delle Unità di Staff, Legale e Regolatorio & Antitrust, con il compito di riesaminare i *format* di risposta attualmente in uso al fine di introdurre accorgimenti comunicativi che consentano di ottimizzare la comprensione da parte del consumatore delle dinamiche che producono variazioni (tanto in aumento quanto in diminuzione) degli importi prescrittibili.

Anche tale misura si inserisce nel più ampio scopo perseguito da SEN di fornire ai consumatori un’informazione diretta chiara e accessibile in merito alla propria posizione contabile e alle eventuali variazioni succedutesi nel tempo, anche al fine di prevenire l’eventuale proposizione di reclami.

La Società evidenzia altresì come, in un’ottica di massima tutela del consumatore, l’Impegno 4) vada ad integrare il set di misure sopra descritto, avente ad oggetto la gestione futura delle casistiche, incidendo, in questo caso, sulle situazioni pregresse già gestite ed archiviate. La misura in esame, infatti, consente di esaminare in toto le casistiche rientranti nell’ambito del procedimento rianalizzando le istanze e i reclami pervenuti in passato, assicurando in questo modo una piena omogeneità di trattamento all’interno della propria *Customer Base*.

Tale integrazione garantisce, unitamente al complesso di misure già presentate, il c.d. *quid pluris*, ovvero l’idoneità delle misure a superare le preoccupazioni della Direzione sia rispetto alle situazioni passate sia rispetto a quelle future, in considerazione dell’adozione di standard di gestione del cliente superiori a quelli previsti e imposti dalla regolazione di settore.

Inoltre, le misure rimediali proposte appaiono suscettibili di un’attuazione tempestiva e pressoché immediata da parte di SEN.

A tal fine, si specifica che tutte le misure vengono assunte compatibilmente con le modifiche del quadro regolatorio e/o normativo che dovessero nel frattempo intervenire. È fatta, pertanto, salva la facoltà per la Società di presentare all’Autorità un’istanza di riesame degli stessi in caso di mutamento delle relative circostanze e, in particolare, in caso di eventuali modifiche di carattere normativo o regolamentare rilevanti ai fini qui considerati.

Per completezza infine si segnala che, anche nella denegata ipotesi in cui l’Autorità dovesse accertare le violazioni della normativa consumeristica ipotizzate nella Comunicazione, le misure proposte vanno ben oltre ciò che la Società sarebbe tenuta a fare per ottemperare all’eventuale ordine inibitorio. Ciò in quanto gli Impegni proposti da SEN si concretizzano in attente attività di *caring* ad alto valore aggiunto a diretto beneficio del cliente/consumatore, ad oggi non certo dovute né rese obbligatorie ai sensi della normativa applicabile.

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli Impegni

Ai sensi dell’art. 11, comma 7, della Delibera AGCM 1 aprile 2015, n. 25411 “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*”, SEN formula istanza di riservatezza per l’intero contenuto del presente Formulario, in quanto contenente informazioni commercialmente sensibili e di natura confidenziale, la cui diffusione potrebbe arrecare un serio pregiudizio alla Società. SEN si riserva di presentare una versione non confidenziale del presente Formulario.

Per tutte le ragioni sinora esposte, Servizio Elettrico Nazionale – ritenendo le misure proposte pienamente idonee a superare i rilievi espressi con il provvedimento di avvio – confida che codesta Autorità voglia accettare gli Impegni proposti, rendendoli obbligatori e chiudendo il procedimento senza accertamento di infrazioni ed irrogazione di sanzioni.

Si resta a disposizione per qualunque chiarimento in merito e si chiede sin d’ora di essere sentiti in audizione, per poter illustrare più in dettaglio le misure qui descritte e l’impatto effettivo degli Impegni proposti.

* * *

Roma, 23 dicembre 2022