

**RESOCONTO CONCLUSIVO DELL'ISTRUTTORIA CONOSCITIVA  
AVVIATA CON DELIBERAZIONE VIS 68/08 SU POSSIBILI ANOMALIE  
NELL'APPLICAZIONE DELLA DISCIPLINA RELATIVA AL SERVIZIO DI  
SALVAGUARDIA NEL MERCATO ELETTRICO**

1.	Introduzione .....	3
2.	Contesto normativo e ambito dell'istruttoria conoscitiva .....	4
2.1.	Il servizio di salvaguardia .....	4
2.2.	Svolgimento dell'istruttoria ed elementi acquisiti .....	6
3.	<i>Switching</i> dei punti di prelievo serviti in salvaguardia da Exergia situati nelle reti di Enel Distribuzione .....	9
3.1.	Quadro degli adempimenti e delle responsabilità .....	9
3.2.	Comportamenti di Enel Distribuzione negli <i>switching</i> con effetto dall'1 maggio 2008 .....	10
3.3.	Comportamenti di Enel Distribuzione negli <i>switching</i> eseguiti durante il periodo di esercizio .....	12
4.	Comportamenti di ESE relativi alla c.d. anagrafica dei punti di prelievo serviti in salvaguardia da Exergia .....	14
4.1.	Numero dei punti di prelievo comunicati .....	14
4.2.	Qualità delle informazioni trasmesse ai sensi del comma 23.1 TIV .....	15
4.3.	Incidenza sull'attività di fatturazione di Exergia degli inadempimenti di ESE .....	18
5.	Comportamenti di ESE sui dati di prelievo dei punti serviti in salvaguardia da Exergia .....	24
5.1.	Elementi di incertezza fisiologici per la programmazione del nuovo esercente la salvaguardia .....	25
5.2.	I dati forniti da ESE ad Exergia .....	25
6.	Rapporti tra Exergia ed esercenti transitori e imprese distributrici diverse dalle società del gruppo Enel .....	27
7.	Anomalie nello svolgimento del servizio di salvaguardia .....	28
7.1.	Errate fatturazioni ai clienti finali serviti in salvaguardia .....	29
7.2.	Richieste di depositi cauzionali elevati .....	30
7.3.	Omesse o ritardate richieste di interventi relativi alle connessioni con la rete elettrica .....	31
8.	Conclusioni dell'Istruttoria .....	33

## 1. Introduzione

In data 22 febbraio 2009 si è conclusa la prima procedura di assegnazione del servizio di salvaguardia dell'energia elettrica di cui all'articolo 1, comma 4, del decreto-legge 3 agosto 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: legge n. 125/07).

In esito alla procedura, gestita dall'Acquirente Unico ai sensi del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico (di seguito: MSE) 23 novembre 2007, sono stati individuati quali esercenti la salvaguardia per il periodo 1 maggio – 31 dicembre 2008:

- la società Exergia S.p.A. per le seguenti aree territoriali:
  - Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria;
  - Lombardia e Trentino-Alto-Adige;
  - Veneto, Friuli-Venezia-Giulia ed Emilia-Romagna;
- la società Enel Energia S.p.A. per seguenti le aree territoriali:
  - Toscana, Umbria, Marche e Sardegna;
  - Lazio, Abruzzo e Molise;
  - Campania, Puglia Basilicata, Calabria e Sicilia.

Durante il primo periodo di attività dei nuovi esercenti, la cui funzione era stata sino ad allora svolta (ai sensi del medesimo articolo 1, comma 4, della legge n. 125/07) dalle imprese distributrici territorialmente competenti o da società di vendita con esse collegate (di seguito: esercenti transitori), sono pervenute all'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) numerose segnalazioni di operatori del settore (tra cui la stessa Exergia), associazioni di imprese e clienti finali che hanno lamentato disfunzioni ed anomalie nell'erogazione del servizio di salvaguardia, con particolare riferimento:

- (a) alle modalità di trasferimento delle informazioni necessarie ai nuovi esercenti la salvaguardia da parte degli esercenti transitori;
- (b) alla gestione delle procedure di *switching* relative ai punti serviti in salvaguardia;
- (c) alle modalità di fatturazione del servizio (ed altre prestazioni rese) nei confronti dei clienti finali.

Pertanto, con deliberazione 22 luglio 2008, VIS 68/08 (di seguito: deliberazione VIS 68/08), l'Autorità ha avviato un'istruttoria conoscitiva al fine di chiarire l'entità del problema generato, acclararne le cause anche ai fini di accertare eventuali violazioni dei provvedimenti dell'Autorità o possibili comportamenti distorsivi della concorrenza (di seguito: l'Istruttoria).

La responsabilità dell'Istruttoria è stata conferita al Direttore della Direzione Mercati. Il termine per la sua conclusione è stato prorogato con deliberazione 23 dicembre 2008, VIS 113/08 al 28 febbraio 2009.

## **2. Contesto normativo e ambito dell'istruttoria conoscitiva**

### **2.1. Il servizio di salvaguardia**

**2.1.1.** Il servizio di salvaguardia, di cui all'articolo 1, comma 4, della legge n. 125/07, garantisce la continuità della fornitura ai clienti di medie e grandi dimensioni che, dopo la completa liberalizzazione del mercato dell'energia e la conseguente abolizione del mercato vincolato non hanno scelto il proprio fornitore, o che nel periodo successivo, per qualsiasi motivo, sono rimasti senza fornitore e non hanno titolo a beneficiare del servizio di maggior tutela.

Il servizio di salvaguardia presenta un'intrinseca "vocazione" ad operare in maniera "transitoria", in quanto i clienti finali che ne beneficiano, in virtù delle loro "dimensioni", hanno una maggiore capacità di scegliere il proprio fornitore nel mercato libero, disponendo di un maggiore potere contrattuale (si tratta, infatti, di clienti non domestici alimentati in alta e media tensione, e di clienti non domestici alimentati in bassa tensione con più di 50 dipendenti o un fatturato annuo superiore a 10 milioni di euro).

L'organizzazione del servizio è regolata dal MSE che, con decreto 23 novembre 2007, ha previsto che esso sia svolto, per periodi di esercizio di durata biennale (1 gennaio – 31 dicembre dell'anno successivo), da società individuate in esito a procedure concorsuali gestite dall'Acquirente Unico e regolate dall'Autorità. In prima applicazione, il decreto ha previsto che il primo periodo di esercizio si concludesse alla data del 31 dicembre 2008 (di seguito: primo periodo di esercizio).

Lo svolgimento del servizio, oltre alle disposizioni contenute nel richiamato decreto (relative alle condizioni economiche), è stato regolato dall'Autorità con la deliberazione 27 giugno 2007, n. 156/07 (di approvazione del Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia – di seguito: TIV) e con la deliberazione 21 dicembre 2007, n. 337/07 (di seguito: deliberazione n. 337/07). Più in generale, per gli altri profili afferenti all'attività di vendita non specificamente regolati, trova applicazione la generale disciplina in materia di qualità di cui alla deliberazione 19 dicembre 2007, n. 333/07 nonché (in quanto applicabili) le direttive di cui alla deliberazione 28 dicembre 1999, n. 200/99.

Le modalità con cui il servizio di salvaguardia è "attivato" nei confronti dei clienti finali aventi diritto (con il conseguente instaurarsi del relativo rapporto contrattuale) sono definite dal comma 4.3 del TIV e, per gli aspetti relativi alla regolazione dei rapporti di dispacciamento (deliberazione 9 giugno 2006, n. 111/06 – di seguito: deliberazione n. 111/06), dalla disciplina in materia di *switching* di cui alla deliberazione 28 marzo 2008, ARG/elt 42/08 (di seguito: deliberazione ARG/elt 42/08).

**2.1.2.** Per il primo periodo di esercizio, al fine di assicurare l'entrata in operatività ai primi esercenti il servizio di salvaguardia entro i termini stabiliti dal MSE, l'Autorità ha definito (articolo 23 del TIV) disposizioni *ad hoc* che integravano quelle normalmente applicabili nei momenti di "passaggio" da un periodo di esercizio ad un altro (cfr. Titolo II del TIV e deliberazione ARG/elt 42/08).

[A] In primo luogo, il comma 23.1 del TIV, poneva in capo all'esercente transitorio l'obbligo di:

- comunicare al nuovo esercente la salvaguardia, per ciascun punto di prelievo servito in salvaguardia, entro il 14 marzo 2008, le informazioni di cui al comma 4.3bis del TIV (comma 23.1, lett.a), ossia dei dati, identificativi del punto di prelievo e del cliente finale (c.d. anagrafica);
- comunicare al nuovo esercente, entro il 7 aprile 2008, l'aggiornamento delle predette informazioni (comma 23.1, lett.b).

I predetti obblighi informativi erano finalizzati a mettere a disposizione del nuovo esercente la salvaguardia degli elementi sufficienti, da un lato, a consentirgli di attivare il primo contatto con i nuovi clienti, necessario per la gestione dei rispettivi rapporti contrattuali, dall'altro lato, a predisporre sistemi informativi adeguati per la gestione dei predetti rapporti commerciali.

**[B]** In secondo luogo, il comma 12.1 della deliberazione n. 337/07, imponeva all'esercente transitorio di trasmettere all'Acquirente Unico (entro l'1 febbraio 2008), distinti per tipologia contrattuale e per ciascuna regione: (a) il numero dei punti di prelievo serviti in ciascun mese da luglio 2007 a gennaio 2008; (b) la corrispondente energia prelevata distinta per fascia oraria (ove disponibile); (c) il numero dei punti di prelievo serviti nel mese di febbraio 2008. L'Acquirente Unico, ai sensi del comma 12.2, ha pubblicato tali dati nel proprio sito internet (entro il 4 febbraio 2008).<sup>1</sup>

In realtà, tali disposizioni erano finalizzate a fornire alcune indicazioni circa i consumi dei clienti in salvaguardia nelle diverse aree territoriali, ai soggetti intenzionati a partecipare alle procedure concorsuali per l'individuazione degli esercenti il servizio di salvaguardia per il primo periodo di esercizio. Si tratta, quindi, di informazioni la cui principale finalità era quella di consentire a tali soggetti di formulare un prezzo di offerta nell'ambito della procedura concorsuale per l'affidamento del servizio. Tuttavia, esse potevano costituire anche un utile elemento informativo per i medesimi soggetti ai fini della loro programmazione dell'approvvigionamento dei nuovi potenziali utenti.

Peraltro, sotto quest'ultimo aspetto, in un momento successivo alla conclusione delle predette procedure (con deliberazione 5 marzo 2008, ARG/elt 26/08), la disciplina è stata integrata con il comma 23.2 del TIV, che ha posto in capo al medesimo esercente transitorio l'obbligo di comunicare al nuovo esercente, entro il 7 aprile 2008, *“l'energia elettrica prelevata in ciascuna ora, comunicata da Terna ai fini del calcolo dei corrispettivi di sbilanciamento con riferimento agli ultimi 2 mesi disponibili”*. Il medesimo comma prevedeva, inoltre, qualora il punto di dispacciamento cui si riferivano le informazioni trasmesse non comprendesse solamente punti di prelievo relativi a clienti finali serviti in salvaguardia, che l'esercente transitorio determinasse il valore dell'energia da comunicare sulla base di criteri fissati dal comma 15ter.2 del TIV.

---

<sup>1</sup> Il comma in esame, tra le informazioni da trasmettere all'Acquirente Unico, contemplava anche *“il numero dei punti di prelievo corrispondenti ai clienti che abbiano, al 31 gennaio 2008, fatture del servizio di salvaguardia non pagate entro i termini di scadenza previsti, relativamente ad almeno 2 (due) mensilità di consumi con riferimento ai medesimi punti di prelievo”* (comma 12.1, lett. b). La finalità di tale disposizione è tuttavia estranea rispetto a quella esaminata *sub* [B] nonché rispetto alle anomalie oggetto delle segnalazioni poste a base dell'Istruttoria.

Tale previsione era diretta a mettere a disposizione del nuovo esercente la salvaguardia, in tempi coerenti con la decorrenza del primo periodo di esercizio, i dati storici di consumo dei clienti in Salvaguardia in forma aggregata e con dettaglio orario. Tali elementi, in aggiunta a quelli pubblicati dall'Acquirente Unico, integravano le informazioni utili ai fini dell'approvvigionamento e della programmazione (su base oraria) nel mercato all'ingrosso dell'energia elettrica, necessari per soddisfare le esigenze di consumo dei nuovi clienti finali acquisiti.

[C] Infine, per quanto riguarda l'esecuzione fisica dei rapporti di fornitura con i clienti finali serviti in salvaguardia, acquisiti dal nuovo esercente, valeva la disciplina generale in materia di dispacciamento, in forza della quale l'impresa distributrice:

- è responsabile di garantire, entro i termini previsti dalla deliberazione ARG/elt 42/98, lo *switching* dei punti in precedenza serviti dall'esercente transitorio al nuovo esercente la salvaguardia;
- è tenuta, per i punti in tal modo "trasferiti", a trasmettere al nuovo esercente le informazioni ai sensi del comma 37.1 della deliberazione n. 111/06.

Come è già emerso *sub* [B], è bene evidenziare che, alcune delle previsioni sopra richiamate sono state introdotte dall'Autorità (a modifica del TIV) in un momento successivo alla conclusione delle procedure relative al primo periodo di esercizio. In particolare, l'Autorità è intervenuta al fine di migliorare il quadro degli elementi conoscitivi necessari per lo svolgimento del servizio di salvaguardia, introducendo il comma 4.3bis e l'articolo 23 del TIV.

## **2.2. Svolgimento dell'istruttoria ed elementi acquisiti**

L'ambito dell'istruttoria è circoscritto, sotto il profilo oggettivo, ai comportamenti tenuti dagli operatori nell'adempimento delle disposizioni sopra richiamate e coinvolge, sotto il profilo soggettivo, nuovi esercenti la salvaguardia (Exergia ed Enel Energia), agli esercenti transitori ed alle imprese distributrici.

Il quadro degli elementi sulla base del quale è stata avviata l'Istruttoria è costituito da:

- (a) segnalazioni di clienti finali ed associazioni di categoria che evidenziavano disservizi nell'erogazione del servizio di salvaguardia da parte di Exergia, lamentando in particolare problemi connessi con la fatturazione dei consumi;
- (b) segnalazioni di Exergia dirette a contestare comportamenti scorretti da parte di alcuni esercenti transitori (in particolare la società Enel Servizio Elettrico S.p.A – di seguito: ESE) e di un'impresa distributrice (la società Enel Distribuzione S.p.A.) che non l'avrebbero messa in condizione di erogare correttamente il servizio; in particolare, secondo Exergia, tali condotte avrebbero:
  - (b1) determinato le disfunzioni patite dai clienti finali, oggetto delle segnalazioni *sub* (a);
  - (b2) impedito ad Exergia la corretta emissione delle fatture e la loro regolare riscossione, con un conseguente danno finanziario;
  - (b3) indotto Exergia (in sede di approvvigionamento dell'energia elettrica sul mercato all'ingrosso) ad un'erronea programmazione, ciò che avrebbe determinato nei rapporti di dispacciamento con la società Terna S.p.A.

situazioni fortemente sbilanciate con un conseguente danno economico per la società.

Al fine di completare il predetto quadro conoscitivo, gli Uffici dell'Autorità hanno formulato richieste di informazioni dirette a tutti i soggetti coinvolti (i due nuovi esercenti la salvaguardia, gli esercenti transitori e le imprese distributrici interessate) al fine di:

- verificare se anche per Enel Energia, in qualità di esercente la salvaguardia, fossero riscontrabili disfunzioni analoghe a quelle *sub* (a) nei confronti dei propri clienti finali, nonché difficoltà nei rapporti con Enel Distribuzione e gli esercenti transitori;
- approfondire le anomalie *sub* (b) segnalate da Exergia, anche al fine di verificarne le cause e le conseguenze;
- verificare le condotte tenute dagli altri esercenti transitori nell'adempimento della disciplina dell'Autorità.

Enel Energia non ha segnalato, nella fase prodromica all'avvio del servizio negli ambiti territoriali di competenza, problemi e disfunzioni da parte di Enel Distribuzione e dei relativi esercenti transitori.

Per quanto riguarda, invece, i rapporti tra Exergia e gli esercenti transitori diversi da ESE, la documentazione acquisita ha evidenziato alcune situazioni di criticità, sebbene molto meno complesse rispetto a quelle denunciate da Exergia in merito ai rapporti intercorsi con Enel Distribuzione ed ESE, per i quali il nuovo esercente la salvaguardia ha prodotto ulteriori memorie e documenti: quest'ultimo aspetto, anche in ragione della rilevante documentazione acquisita, ha richiesto maggiori approfondimenti e analisi di dettaglio da parte degli Uffici dell'Autorità.

Gli esiti delle attività istruttorie, pertanto, vengono di seguito esposti considerando separatamente la posizione di Enel Distribuzione ed ESE da quelle degli altri esercenti transitori. In particolare:

- dapprima verranno considerate le condotte di Enel Distribuzione rispetto alla disciplina sullo *switching* (§ 3);
- poi verranno prese in esame i comportamenti di ESE, distinguendo tra:
  - gli adempimenti previsti per consentire al nuovo esercente di prendere contatto con i propri clienti finali (§ 4), anche al fine di verificare se ed in quale misura eventuali inadempimenti di ESE (anche unitamente a quelli di Enel Distribuzione) fossero idonei a determinare le disfunzioni nell'attività di fatturazione di Exergia
  - gli adempimenti volti a consentire al nuovo esercente di compiere una corretta programmazione (§ 5), anche al fine di verificare se ed in quale misura eventuali inadempimenti di ESE fossero idonei a determinare i danni economici che Exergia ha dichiarato aver patito;
- verranno quindi considerate le posizioni di alcuni altri esercenti transitori per i quali, nel corso delle attività istruttorie, si sono riscontrati (o sono stati evidenziati da Exergia) anomalie nell'adempimento della disciplina dell'Autorità (§ 6).

- da ultimo, verranno esaminate le segnalazioni di disfunzioni da parte di Exergia pervenute da associazioni di imprese e clienti finali (§ 7).

Prima di procedere all'esposizione degli esiti delle attività istruttorie, occorre da subito dare evidenza della complessità dell'esame, dovuta sia alla grande quantità di elementi conoscitivi acquisiti, sia (soprattutto) alla carenza di "qualità informatica" dei medesimi: le principali verifiche compiute, infatti, hanno avuto ad oggetto i flussi informativi resi dagli esercenti transitori e dalle imprese distributrici ai nuovi esercenti la salvaguardia.

I dati in tal modo acquisiti (forniti mediante supporto informatico) erano contenuti in formati disomogenei e difficilmente confrontabili tra loro, come meglio evidenziato nel § 4.2. È stato pertanto necessario rielaborare il materiale acquisito mediante la costruzione di filtri *ad hoc*, di *routine* di importazione e conversione di formati e, in molti casi, di intervento di aggiustamento manuale. Pertanto, se è possibile che la precisione dei dati riportati nel presente documento risenta di tali interventi, essi devono comunque ritenersi sufficientemente robusti ai fini dell'Istruttoria.

In tal modo, è stato infatti possibile verificare e valutare la coerenza e l'attendibilità dei dati per il soggetto che ne avrebbe dovuto beneficiare.

Tale impostazione metodologica è coerente con la finalità che l'articolo 4 della deliberazione 20 maggio 1997, n. 61/97 assegna alle istruttorie conoscitive, ossia di verificare la sussistenza di presupposti per eventuali interventi di competenza dell'Autorità.



### **3. Switching dei punti di prelievo serviti in salvaguardia da Exergia situati nelle reti di Enel Distribuzione**

#### **3.1. Quadro degli adempimenti e delle responsabilità**

**3.1.1.** Il primo periodo di esercizio del servizio di salvaguardia decorreva dall'1 maggio 2008.

Ciò imponeva all'impresa distributrice, responsabile alle attività funzionali allo *switching*, di "inserire" i punti di prelievo, sino ad allora serviti in salvaguardia dall'esercente transitorio, nel contratto di dispacciamento del nuovo esercente.<sup>2</sup>

Al riguardo, la deliberazione ARG/elt 42/08 prevede che lo *switching* abbia effetto dal primo giorno di ciascun mese (comma 3.2, lett.b). Inoltre, il comma 37.4 della deliberazione n. 111/06 (nella sua formulazione all'epoca vigente) imponeva all'impresa distributrice di comunicare agli utenti del dispacciamento (tra cui anche l'esercente la salvaguardia), per quanto di propria competenza, un insieme di informazioni tra cui l'elenco dei punti di prelievo attivi dal primo giorno del mese successivo.

Lo *switching* dei punti di prelievo in precedenza gestiti dall'esercente transitorio determina in modo "automatico" l'instaurarsi (per fatti concludenti) del rapporto contrattuale tra cliente finale (titolare del punto) ed il nuovo esercente la salvaguardia. Pertanto, (poiché il perfezionamento del rapporto avviene per opera di un terzo) le informazioni fornite dall'impresa distributrice, ai sensi del citato comma 37.4 della deliberazione n. 111/06, risultano essenziali per consentire al nuovo esercente la salvaguardia di conoscere l'esistenza stessa dei rapporti commerciali e quindi di eseguire il servizio nei confronti delle nuove controparti.

Per quanto rileva ai fini dell'Istruttoria, nell'attuare quest'ultima previsione, Enel Distribuzione ha predisposto (ormai da alcuni anni) una modalità di trasmissione dei dati richiesti mediante un portale *web* (*Web Trader Portal* – WTP). La società pertanto non invia i dati alle imprese interessate, ma ne consente loro il *download* in qualunque momento. Tale sistema, se, da un lato, ha l'indubbio vantaggio di consentire a ciascun operatore di disporre dei dati informativi sempre aggiornati, dall'altro lato, tuttavia, non teneva traccia delle modifiche e degli aggiornamenti eventualmente apportati da Enel Distribuzione.<sup>3</sup>

Inoltre, per quanto riguarda l'avvio del primo periodo di esercizio, ai predetti flussi informativi, il TIV ha aggiunto specifici adempimenti in capo agli esercenti transitori (comma 23.1) relativi alla c.d. anagrafica dei punti di prelievo serviti in salvaguardia, da comunicare in due momenti: il 14 marzo 2008 ed il 7 aprile 2008.

---

<sup>2</sup> Oppure nel contratto di dispacciamento del soggetto cui il nuovo esercente la salvaguardia avesse eventualmente dato mandato ai sensi del comma 4.2 del TIV.

<sup>3</sup> Quest'ultimo inconveniente è stato superato dall'Autorità con la deliberazione ARG/elt 162/08 che ha modificato il comma 37.4 della deliberazione n. 111/06 prevedendo che "entro il sesto ultimo giorno del mese precedente a quello di competenza le imprese distributrici comunicano a ciascun utente del dispacciamento, ad esclusione dell'Acquirente Unico, l'elenco dei punti di prelievo o di immissione nella titolarità di tale utente iscritti nel registro di cui al comma 37.1 ed appartenenti ad un medesimo punto di dispacciamento in unico documento di formato elettronico secondo le specifiche e le modalità di cui all'Appendice I".

Le informazioni da trasmettere il 7 aprile 2008 hanno carattere definitivo in quanto, secondo le tempistiche definite dalla deliberazione ARG/elt 42/08 dovrebbero essere conclusi i procedimenti di *switching* con effetto dall'1 maggio (a meno di effettive attivazioni e disattivazioni).

**3.1.2.** Diversa è la disciplina relativa alle “attivazioni” del servizio di salvaguardia nel corso di ciascun periodo di esercizio, che è regolata dal comma 4.3 del TIV (ed attuata dagli articoli 5 e 6 della deliberazione ARG/elt 42/08).<sup>4</sup>

L'attivazione del servizio, ed il conseguente instaurarsi del rapporto contrattuale con l'esercente la salvaguardia avviene (anche in tale caso) in modo “automatico” e per fatti concludenti: l'impresa distributrice è responsabile di “inserire” i punti di prelievo per i quali rileva i presupposti di fatto per beneficiare del servizio di salvaguardia. Ciò avviene in due ipotesi regolate dalla deliberazione ARG/elt 42/08:

- l'ipotesi in cui venga risolto un contratto di fornitura (nel mercato libero) per un punto di prelievo, senza che il cliente finale ne abbia concluso un altro e senza che il venditore uscente abbia richiesto la disattivazione del medesimo punto (articolo 5);
- l'ipotesi in cui un cliente finale servito in maggior tutela perda i requisiti per beneficiarvi (articolo 6).

Pertanto, il comma 4.3 del TIV non si applica (e l'attivazione del servizio pertanto non avviene in modo automatico) nel solo caso in cui il cliente (che soddisfi i presupposti per beneficiare del servizio in salvaguardia) sia titolare di un punto di prelievo non attivo (o di un impianto di consumo non connesso alla rete). In tale ipotesi, il cliente è onerato a richiedere all'esercente la salvaguardia “l'attivazione” del servizio che avviene con l'espressa conclusione di un contratto di fornitura.

Nei casi in cui il servizio viene “attivato” in modo automatico l'impresa distributrice, ai sensi del medesimo comma 4.3, è tenuta a darne *“tempestiva comunicazione, attraverso un canale di posta elettronica certificata o attraverso un canale di comunicazione che fornisca alla medesima impresa distributrice idonea documentazione elettronica attestante l'invio dell'avvenuta consegna”*.

Anche in tali ipotesi, le informazioni rese dall'impresa distributrice sono essenziali per l'esercente la salvaguardia ai fini della conoscenza dell'esistenza stessa del nuovo rapporto commerciale. Pertanto, il comma 4.3bis del TIV prevede che la predetta comunicazione debba essere corredata delle informazioni relative alla c.d. anagrafica dei punti di prelievo serviti in salvaguardia.

### **3.2. Comportamenti di Enel Distribuzione negli *switching* con effetto dall'1 maggio 2008**

Per quanto riguarda il “trasferimento” dei punti serviti dagli esercenti transitori ai nuovi esercenti, gli elementi acquisiti hanno evidenziato che ESE non ha rispettato le scadenze temporali individuate dal comma 23.1 in quanto l'anagrafica aggiornata al 7 aprile 2008, è stata oggetto di ulteriori aggiornamenti compiuti comunque entro il mese di aprile (l'ultimo risale al 18 aprile).

---

<sup>4</sup> Il termine “attivazione” riferito al servizio di salvaguardia, è usato in modo atecnico per identificare il momento in cui l'esercente diviene responsabile della fornitura del cliente finale.

Tale circostanza (su cui si tornerà nel paragrafo 4.1) rileva sotto il profilo in esame in quanto agli aggiornamenti compiuti da ESE corrispondono aggiornamenti del WTP da parte di Enel Distribuzione che avrebbe modificato, anche in momenti successivi a quello consentito dalla disciplina dello *switching*, i punti di prelievo inseriti nel contratto di dispacciamento di Exergia con effetto dall'1 maggio 2008.

Sebbene il WTP non mantenesse traccia delle modifiche apportate, Exergia ha prodotto l'elenco delle informazioni che il portale evidenziava in seguito a due *downloads* effettuati il 28 aprile 2008 e l'11 giugno 2008.

L'esame del *file* scaricato il 28 aprile 2008 (di seguito: WTP\_EX\_2804), quindi tre giorni prima dell'avvio del periodo di esercizio, evidenzia, rispetto ai dati forniti ad Exergia da ESE (aggiornati al 18 aprile 2008: di seguito: ANAG\_1804), un numero di punti di prelievo attivi con effetto dall'1 maggio successivo, maggiore di 925.

L'esame del *file* scaricato l'11 giugno 2008 (di seguito: WTP\_EX\_1106), cioè successivamente all'inizio delle forniture da parte di Exergia, evidenzia che Enel Distribuzione ha inserito nel contratto di dispacciamento di quest'ultima, con (retroattiva) decorrenza dal mese di maggio 2008, ulteriori punti di prelievo in salvaguardia, che ha determinato un incremento di altri 1.153, di cui 903 con effetto dall'1 maggio, e 250 con effetto da un giorno diverso.

La seguente tabella illustra l'esito del confronto tra i predetti *file*.

N. punti di prelievo	AT	MT	BT	Indefiniti	TOT	Differenza
ANAG_1804	33	7.696	53.803		61.532	
WTP_EX_2804	38	7.970	54.375	74	62.457	925
WTP_EX_1106 (solo partenze 1 maggio)	40	8.067	55.218	35	63.360	903
WTP_EX_1106 (comprese partenze nel corso del mese di maggio)	40	8.093	55.442	35	63.610	250

Nel corso dell'Istruttoria, Enel Distribuzione ha dichiarato di aver riscontrato, oltre i termini consentiti dalla deliberazione ARG/elt 42/08 ai fini dello *switching* con effetto dall'1 maggio 2008, errori in merito alla corretta attribuzione ad Exergia dei punti di prelievo forniti in salvaguardia.

La società ha ammesso di essere quindi intervenuta, successivamente all'avvio delle forniture di maggio, a rimuovere punti erroneamente inseriti nel contratto di dispacciamento di Exergia e ad inserirne di nuovi in origine non contemplati.

I dati forniti da Enel Distribuzione sono riassunti nella seguente tabella.

WTP_ENEL	Data correzione	AT	MT	BT	Totale
Inclusioni	maggio 08	0	11	657	668
	giugno 08	0	106	423	529
	luglio 08	0	9	11	20
	agosto 08	0	0	6	6

Esclusioni	luglio 08	0	-14	-6	-20
Netto		0	110	1.091	1.203

Come si nota, il dato fornito da Enel Distribuzione differisce per 300 unità dai dati ricavabili dal confronto di WTP\_EX\_1106 con WTP\_EX\_2804, ciò che comunque conferma l'inosservanza delle norme in materia di *switching*.

Al riguardo, occorre rilevare che, dagli elementi acquisiti nell'Istruttoria risulta che la rilevata condotta di Enel Distribuzione non ha interessato solamente Exergia, ma anche l'altro esercente la salvaguardia, Enel Energia sebbene quest'ultima società abbia dichiarato di non aver riscontrato alcuna disfunzione nei rapporti con l'impresa distributrice. In realtà, il fenomeno disfunzionale riscontrato per Enel Energia ha dimensioni analoghe a quello verificato per Exergia, caratterizzato da 1260 punti inclusi a posteriori e 2 esclusi.

Il fenomeno risulta essersi protratto, per entrambi gli esercenti, nei mesi successivi, ma in forma assai attenuata: le "inclusioni retroattive" a giugno sono state 70 per Exergia e 130 per Enel energia, mentre per i mesi successivi si riducono a qualche unità.

### **3.3. Comportamenti di Enel Distribuzione negli *switching* eseguiti durante il periodo di esercizio**

Per quanto riguarda le attivazioni del servizio di salvaguardia per nuovi punti di prelievo nel corso del periodo di esercizio, nel mese di febbraio 2009, Exergia ha prodotto documentazione finalizzata ad evidenziare il mancato rispetto, da parte di Enel Distribuzione, degli obblighi informativi di cui al comma 4.3bis del TIV.

In dettaglio, Exergia ha lamentato il fatto che l'impresa distributrice, nelle comunicazioni effettuate per ogni *switching* relativo ad ogni nuovo punto da servire in salvaguardia, avrebbe trasmesso informazioni solo parzialmente complete, essendo prive della sede legale e dell'indirizzo di esazione.

L'esame della documentazione acquisita evidenzia due insieme di casi:

- (a) un primo insieme ha ad oggetto punti di prelievo trasferiti nel contratto di dispacciamento di Exergia con effetto dall'1 luglio 2008 o dall'1 agosto 2008: tra questi, i dati relativi a 4.317 punti (comunicati da Enel Distribuzione) sono carenti della sede legale (e dell'indirizzo di esazione);
- (b) un secondo insieme ha ad oggetto punti di prelievo inseriti nel contratto di dispacciamento di Exergia, nell'arco dell'intero periodo di esercizio, con effetto da un giorno del mese diverso dal primo: tra questi, i dati relativi a 3.236 punti risultano carenti della sede legale (e dell'indirizzo di esazione).

Come confermato da Enel Distribuzione, i punti relativi all'insieme *sub* (b), sono punti di nuova attivazione. Per tali punti di prelievo, pertanto, il servizio di salvaguardia non è attivato in modo automatico dall'impresa distributrice (§ 3.1.2), ma mediante la conclusione espressa del contratto di fornitura tra esercente la salvaguardia e cliente finale (titolare del punto non attivo o dell'impianto di consumo non allacciato). I dati identificativi del punto di prelievo e del cliente finale, pertanto, devono essere acquisiti direttamente dall'esercente la salvaguardia e non dall'impresa distributrice.

Invece, per quanto riguarda i punti relativi all'insieme *sub* (a), Enel Distribuzione ha sostenuto che l'acquisizione delle predette informazioni (sede legale e indirizzo di esazione) da parte dell'impresa distributrice risulta particolarmente complessa, in quanto si tratta di dati nella disponibilità delle società venditrici, utenti del dispacciamento uscente (nonostante la disciplina all'epoca vigente ponesse in capo agli utenti del dispacciamento uscente l'obbligo di trasmettere all'impresa distributrice i c.d. dati identificativi del punto di prelievo tra cui la sede legale – cfr. commi 5.2 e 6.2 della deliberazione ARG/elt 42/08).

Peraltro, Enel Distribuzione ha affermato di essersi attivata per recuperare le informazioni mancanti presso gli utenti del dispacciamento uscenti, trasmettendo ad Exergia (da ultimo nel mese di marzo 2009) i dati recuperati per la quasi totalità dei punti: mancherebbero allo stato i dati relativi a 737 punti.

#### **4. Comportamenti di ESE relativi alla c.d. anagrafica dei punti di prelievo serviti in salvaguardia da Exergia**

Il comma 23.1 del TIV poneva in capo all'esercente transitorio l'obbligo di trasmettere al nuovo esercente la salvaguardia alcune informazioni (dettagliate dal comma 4.3bis del TIV) relative ai punti di prelievo trattate in salvaguardia (c.d. anagrafica) ritenute necessarie per consentire al nuovo esercente di assumere il primo contatto con i nuovi clienti finali (come si nota, si tratta delle medesime informazioni che, nel corso di ciascun periodo di esercizio, devono essere comunicate dall'impresa distributrice in occasione dell'attivazione del servizio di salvaguardia ai sensi del comma 4.3 del TIV – cfr. § 3).

I dati oggetto dell'anagrafica (contemplati dal comma 4.3bis del TIV nella formulazione all'epoca vigente) erano i seguenti: *“(a) POD identificativo del punto di prelievo; (b) codice fiscale e partita IVA del cliente finale titolare del punto di prelievo; (c) nome, cognome e/o ragione sociale del cliente finale; (d) indirizzo/sede legale del cliente finale; (e) ove disponibile, indirizzo di posta elettronica e recapito (nome, cognome e numero di telefono) di un eventuale referente per le comunicazioni al cliente finale; (f) le tipologie contrattuali di cui al comma 2.2 del TIT, riconducibile ai punti di prelievo del cliente finale; (g) la potenza disponibile e impegnata per ciascun punto di prelievo; (h) il trattamento dell'energia elettrica prelevata applicando, ai sensi del TILP, a ciascun punto di prelievo del cliente finale; l'aliquota IVA nonché le aliquote dell'accisa e delle addizionali applicate nell'ultima fattura.”*

Entro il 14 marzo 2008 doveva essere trasmessa un'anagrafica provvisoria, che avrebbe dovuto essere aggiornata, in via definitiva, entro il 7 aprile 2008.

Exergia, sia prima sia durante l'Istruttoria, ha prodotto documenti volti a dimostrare che ESE avrebbe fornito dati errati sia sotto il profilo quantitativo, relativo al numero complessivo dei punti di prelievo da servire (§ 4.1), sia sotto il profilo qualitativo, relativo alla omogeneità e alla leggibilità dei dati trasmessi (§ 4.2). Ciò in quanto ESE, anche dopo il termine ultimo del 7 aprile, avrebbe continuato ad inviare ulteriori anagrafiche con dati incoerenti, in particolare, in data 9, 15 e 18 aprile 2008.

Tale condotta da parte di ESE, unitamente agli aggiornamenti compiuti da Enel Distribuzione in contrasto con la disciplina sullo *switching*, a detta di Exergia, le avrebbe sostanzialmente impedito di provvedere alla corretta fatturazione dei consumi ai propri clienti, con un conseguente danno di immagine, nonché un danno finanziario, dovuto al ritardato recupero dei propri crediti nei confronti dei clienti (§ 4.3).

##### **4.1. Numero dei punti di prelievo comunicati**

Sotto il profilo quantitativo, relativo all'indicazione sul numero dei punti di prelievo da servire con effetto dall'1 maggio 2008, il primo dato anomalo che emerge dagli elementi acquisiti è che le anagrafiche trasmesse da ESE ad Exergia successivamente al 7 aprile 2008 riportano un numero di punti di prelievo da servire sensibilmente inferiore. In particolare, mentre l'anagrafica del 7 aprile evidenziava un numero di punti pari a 94.117, l'ultima anagrafica (aggiornata il 18 aprile) ne evidenziava 61.532 (più del 30% in meno).

In realtà, gli elementi acquisiti nell'Istruttoria hanno evidenziato che aggiornamenti successivi alla data prevista dall'Autorità sono stati compiuti da quasi tutti gli esercenti

transitori che operano nelle aree territoriali sulle quali Exergia svolgeva il servizio di salvaguardia.

Tuttavia, le rettifiche di ESE hanno avuto un particolare peso, visto che il numero di punti che doveva trasferire era assai più elevato di quello degli altri esercenti. Una prima stima (condotta sulla base dei dati a disposizione), infatti, consente di ritenere che il 7 aprile 2008, Exergia avrebbe potuto ipotizzare di fornire circa 101 mila clienti (di cui circa 94 mila trasferiti da ESE), mentre a fine mese, in seguito agli aggiornamenti, avrebbe dovuto ipotizzare di servirne poco più di 70 mila (di cui circa 61 mila provenienti da ESE).

Tuttavia, come evidenziato al § 3, al fine della conoscenza dei numeri dei punti complessivamente da servire dall'1 maggio 2008, Exergia disponeva anche delle comunicazioni relative agli esiti degli *switching* effettuate da Enel Distribuzione mediante WTP. Tali comunicazioni, anzi, risultano di primaria importanza dato che è l'impresa distributrice il soggetto responsabile della modifica dei punti di prelievo oggetto dei contratti di dispacciamento: conseguentemente, è il dato comunicato da Enel Distribuzione quello che, in ultima analisi, deve essere assunto come definitivo.

Sotto tale aspetto, l'Istruttoria ha evidenziato che nel mese di aprile 2008, i dati a disposizione di Exergia, scaricati da WTP (WTP\_EX\_2804), mostravano un numero di punti di prelievo di poco superiore (di circa 925 punti) rispetto a quello oggetto dell'anagrafica aggiornata da ESE il 18 aprile 2008 (ANAG\_1804).

Il confronto tra le due fonti è illustrato nella seguente tabella:

N. punti di prelievo	AT	MT	BT	Indefiniti	Totale	Differenza
ANAG_1804	33	7.696	53.803		61.532	
WTP_EX_2804	38	7.970	54.375	74	62.457	925

#### **4.2. Qualità delle informazioni trasmesse ai sensi del comma 23.1 TIV**

Per quanto riguarda il profilo qualitativo dei dati trasmessi da ESE ai sensi del comma 23.1 del TIV, relativo alla omogeneità e alla leggibilità dei dati trasmessi, come già detto nel § 2.3, la prima evidenza che emerge dall'esame della documentazione acquisita è la mancanza di "qualità informatica" dei dati trasmessi da ESE: nelle diverse comunicazioni di aggiornamento dell'anagrafica effettuate da quest'ultima (14 marzo, 7

aprile, 9 aprile, 15 aprile, 18 aprile), infatti, i dati presentavano forti disomogeneità sia nel loro contenuto, sia nel loro significato, sia nel formato dei campi.<sup>5</sup>

La carenza di “qualità informatica” non impedisce di per sé l’utilizzo del dato fornito, ma comporta una oggettiva difficoltà nella sua elaborazione, in quanto richiede, ogni volta che viene rilevata una disomogeneità, la costruzione *ad hoc* di filtri o di *routine* di importazione e conversione dei formati, oppure interventi di “aggiustamento” manuale.

Si è verificato se, nonostante i predetti adeguamenti informatici, i dati forniti presentassero e in che misura incongruenze e lacune. A tal fine i dati contenuti nei diversi *files* trasmessi da ESE (nonché quelli scaricati da Exergia su WTP) sono stati opportunamente elaborati ed importati in *database* omogenei. Sono stati quindi verificati i contenuti dei vari campi che nel *database* sono associati ad ogni codice POD e che contengono i dati di anagrafica (di cui al comma 4.3bis del TIV) oppure le caratteristiche tecniche relative alla connessione (tensione e potenza).

Sotto il profilo metodologico, è necessario chiarire che la verifica condotta non mira a valutare la correttezza del singolo dato in quanto tale (ad esempio, se il valore della potenza disponibile attribuita ad un punto di prelievo corrisponda alla effettiva potenza disponibile in quel punto), ma a valutare l’attendibilità dei valori comunicati da ESE verificandone la coerenza con i dati ricevuti da altri soggetti, quali Enel Distribuzione (ad esempio, verificando se la potenza disponibile attribuita ad un punto da ESE e da ENEL Distribuzione è la stessa).<sup>6</sup>

La verifica compiuta ha evidenziato, innanzi tutto, che dall’anagrafica trasmessa da ESE (in tutti gli aggiornamenti compiuti) è sempre assente, per tutti i punti di prelievo, il dato relativo all’indirizzo/sede legale del cliente finale (comma 4.3bis, lett.d, del TIV).

In secondo luogo, emerge che alcuni “campi” presenti nell’anagrafica trasmessa da ESE non sono valorizzati. In tale caso, l’anomalia non coinvolge tutti i circa 61 mila punti di

---

<sup>5</sup> Più in particolare:

- i dati sono stati forniti ora in formato *Excel*, ora in formato *Access*;
- la posizione e il numero dei campi è diversa per i vari *files* trasmessi;
- gli indirizzi di fornitura, composti di via-indirizzo-numero civico-cap-città vengono talvolta concatenati in un unico campo e talvolta articolati su campi diversi;
- i campi numerici si trovano ora in campi di formato numerico, ora in campi di formato testo;
- il separatore decimale utilizzato è ora la virgola, ora il punto;
- i numeri compresi tra 0 e 1 (ad es. 0,5) sono stati espressi a volte come “0.5” a volte come “.5”;
- vi sono dei caratteri di “spazio” inutili all’inizio o alla fine di molti *record*;
- le celle non valorizzate, possono contenere valori di errore (come ad es. “#EMPT”);
- le province sono state talvolta espresse con il nome intero, talvolta con la sigla di due lettere;
- le tipologie contrattuali sono state espresse con sigle diverse;
- il tipo di trattamento delle misure è stato indicato a volte con lettere maiuscole a volte minuscole (ad es: “ORARIO” oppure “orario”);
- le aliquote IVA sono state a volte espresse come numero intero (ad es. 20) a volte come percentuale (ad es: 20%), a volte come numero con decimali (ad es. 20,00);
- gli invii in una stessa data vengono separati in due file (BT e MT+AT) che tuttavia non contengono campi omogenei tra loro;
- i codici POD sono a volte di 15 caratteri, per cui l’ultimo deve essere trascurato;
- i nomi di *files* o tabelle sono a volte fuorvianti (ad es: il foglio denominato “cessati” va incluso negli elenchi dei clienti attivi).

<sup>6</sup> Tale metodo, peraltro, è il medesimo utilizzato da Exergia per elaborare gli elementi che ha prodotto nell’Istruttoria.



prelievo, ma solo una parte di essi, comprensiva di utenze BT e MT. In particolare risultano non valorizzati:

- 1.172 record relativi al campo: “Codice Fiscale”, tutti relativi ad utenze BT (anziché 1.416 indicati da Exergia);
- 2.168 record relativi al campo: “Partita Iva”, di cui 107 relativi ad utenze MT (anziché 2.122 indicati da Exergia)
- 424 record relativi al campo: “Aliquota Iva” non sono valorizzati (anzichè 121), di cui tutti in MT.<sup>7</sup>

In terzo luogo, gli elementi informativi trasmessi da ESE sono stati confrontati con i dati comunicati da Enel Distribuzione mediante WTP in adempimento alla disciplina sul dispacciamento. Le informazioni richieste dalla deliberazione n. 111/06, infatti, sono parzialmente le stesse rispetto a quelle prescritte dal TIV.

Il confronto è stato operato tra l’anagrafica di ESE, nella versione dell’ultimo aggiornamento (ANAG\_1804) e l’anagrafica scaricata da Exergia nei mesi di aprile (WTP\_EX\_2804) e giugno (WTP\_EX\_1106). In particolare:

- per le utenze BT emergono:
  - 1598 differenze tra le province di fornitura (anziché 6118);
  - 637 differenze fra le città di fornitura (anziché 7400);
  - 3602 differenze tra le potenze disponibili (anziché 10120);
  - 4215 differenze tra le partite IVA (anziché 7979);
- per le utenze MT emergono:
  - 557 differenze tra le province di fornitura (anziché 106);
  - 1131 differenze tra le città di fornitura (anziché 1600 circa);
  - 294 differenze tra le potenze disponibili (anziché 90);
  - 367 differenze tra le partite IVA (anziché 231).<sup>8</sup>

Sui valori relativi alla potenza impegnata sono stati compiuti ulteriori approfondimenti il cui esito è nel seguito sinteticamente illustrato:

Confronto tra:	7761 POD in MT
	39 non valorizzate su ANAG, ma ci sono su WTP
	11 non valorizzate su WTP, ma ci sono su ANAG
	294 Contengono differenze
di cui	36 Le differenze sono minori o uguali al 10%
di cui	258 Le differenze sono maggiori del 10%
di cui	229 le differenze >del 20%
di cui	207 le differenze >del 30%
di cui	175 le differenze >del 50%
di cui	20 le differenze >del 100%

<sup>7</sup> Il numero di anomalie riscontrate, pur non essendo precisamente uguale a quello indicato da Exergia nei propri scritti prodotti durante l’istruttoria, è sostanzialmente simile.

<sup>8</sup> Il valore delle anomalie riscontrate è considerevolmente inferiore rispetto a quello indicate da Exergia nei propri scritti difensivi, tranne per i profili relativi ad utenze MT.

Confronto tra:	53796 POD in BT
	533 non valorizzate su ANAG, ma ci sono su WTP
	3601 Contengono differenze
di cui	1618 Le differenze sono minori o uguali al 10%
di cui	1983 Le differenze sono maggiori del 10%
di cui	1086 le differenze >del 20%
di cui	820 le differenze >del 30%
di cui	373 le differenze >del 50%
di cui	36 le differenze >del 100%

#### **4.3. Incidenza sull'attività di fatturazione di Exergia degli inadempimenti di ESE**

Gli esiti delle verifiche condotte sui dati trasmessi da ESE ad Exergia ai sensi del comma 23.1 del TIV mostrano evidenti anomalie ed incongruenze, enfatizzate dai reiterati aggiornamenti postumi.

Exergia ha sostenuto che tali disfunzioni le avrebbero impedito di fatturare correttamente ai propri clienti, ciò che avrebbe comportato per la società difficoltà nella determinazione e nella conseguente riscossione dei crediti maturati e difficoltà conseguenti nei rapporti con i clienti finali.

L'esame di tali argomenti rientra nell'ambito dell'Istruttoria solo nella misura in cui consente di valutare le condotte di Exergia nella gestione dei rapporti con i propri clienti che, come si vedrà meglio *infra* (§ 7), hanno lamentato disfunzioni nell'erogazione del servizio, prevalentemente connesse alla corretta attività di fatturazione.

Per comodità espositiva, la valutazione dell'incidenza degli inadempimenti di ESE sull'attività di Exergia, viene anticipata nel presente paragrafo (anche se verrà poi ripresa nel § 7 nell'ambito dell'esame delle condotte degli esercenti la salvaguardia).

##### **4.3.1. Al riguardo, occorre compiere alcune osservazioni preliminari.**

Innanzitutto, le informazioni di cui al comma 4.3bis del TIV (che l'esercente transitorio era tenuto a trasmettere al nuovo esercente di salvaguardia ai sensi del comma 23.1) non sono finalizzate a consentire al nuovo esercente la salvaguardia di procedere ad una corretta fatturazione, come dimostra anche il fatto che, ai fini della fatturazione, sono incomplete. Infatti, come precisato al § 2.1, tali disposizioni mirano a consentire al nuovo esercente di instaurare con i propri clienti un primo contatto per poter successivamente gestire i relativi rapporti commerciali (anche approntando gli strumenti informatici necessari).

Pertanto, la trasmissione di informazioni inesatte e/o incomplete da parte dell'esercente transitorio non è di per sé sufficiente ad imputare soltanto a quest'ultimo la responsabilità di eventuali disfunzioni del nuovo esercente la salvaguardia nella fatturazione ai propri clienti.

Sotto questo profilo, infatti, occorre ricordare che l'esercente è tenuto a svolgere le proprie funzioni con il particolare livello di diligenza richiesta dall'art.1176 c.c., con la conseguenza che ogni esercente la salvaguardia è comunque tenuto, ove possibile, ad attivarsi al fine di reperire le informazioni necessarie.

Al riguardo, occorre ricordare che, nel caso di specie, Exergia aveva a disposizione i dati forniti da Enel Distribuzione mediante WTP. Si tratta di dati che il nuovo esercente la salvaguardia non poteva non considerare, essendo l'impresa distributrice il soggetto responsabile a gestire le procedure di *switching*.

**4.3.2.** Tale precisazione vale, in primo luogo, per quanto riguarda il profilo della numerosità dei punti di prelievo da servire oggetto delle anomali comunicazioni da parte di ESE (§ 4.1). Infatti, Exergia il 28 aprile ha effettuato un *download* da WTP, disponendo in tal modo di un dato attendibile (che peraltro differiva di circa 900 punti rispetto all'ultimo dato fornito da ESE il 18 aprile).

Il vero elemento quantitativo che la società non avrebbe potuto considerare, riguarda invece gli ulteriori punti di prelievo che Enel Distribuzione le ha attribuito (con effetto retroattivo) successivamente al mese di maggio 2008 (WTP\_EX\_1106).

Conseguentemente, le informazioni fornite da ESE ad Exergia il 18 aprile 2008, sebbene rese secondo tempi difforni da quelli previsti dal comma 23.1 del TIV, erano sufficientemente adeguate, salvi gli ulteriori aggiornamenti compiuti *a posteriori* da Enel Distribuzione.

L'esame degli elementi acquisiti consente di compiere una valutazione "di massima" sull'importanza di questi "aggiornamenti ex post": essi risultano pari circa all'1,9% del totale dei punti serviti, così ripartito per livello di tensione:

- 2 punti in AT corrispondenti al 5% dei punti effettivamente serviti in AT;
- 123 punti in MT corrispondenti al 1,5% dei punti effettivamente serviti in MT;
- 1067 punti in BT corrispondenti al 1,9% dei punti effettivamente serviti in BT;
- 74 punti di livello di tensione ignoto e solo parzialmente corretti.

**4.3.3.** Inoltre, deve essere correttamente inquadrata la portata della principale omissione di ESE (lamentata da Energia), relativa al riferimento della sede legale del cliente finale (tali valutazioni verranno riprese *sub (vi)* del successivo § 4.3.4).

Infatti, ai fini della fatturazione al cliente finale, il dato relativo alla sede legale di quest'ultimo è di per sé poco rilevante, assumendo rilievo invece ai fini dell'identificazione del cliente. Più utili ai fini della fatturazione, invece, sono altri elementi quali il c.d. indirizzo di esazione (ossia la sede amministrativa a cui indirizzare la fattura) o il c.d. indirizzo di fornitura. Si tratta di elementi, questi ultimi, che non erano contemplati nella formulazione del comma 4.3bis del TIV all'epoca vigente (che si limitava a prevedere al più, ma solo "*ove disponibili*", l'indirizzo di posta elettronica e recapito di un eventuale referente per le comunicazioni al cliente finale).<sup>9</sup>

Pertanto, sotto il profilo della fatturazione, l'assenza del dato relativo alla sede legale può assumere rilievo nella misura in cui il nuovo esercente non disponga di altri elementi utili per assumere altre informazioni necessarie per la fatturazione, entro i tempi previsti dalla disciplina in materia.

Nel caso concreto, l'Istruttoria ha evidenziato che le informazioni fornite da ESE (ma anche i dati messi a disposizione da Enel Distribuzione), sebbene prive del riferimento

---

<sup>9</sup> L'attuale formulazione del comma 4.3bis, modificata per effetto della deliberazione ARG/elt 122/08, ha incluso, tra i dati da comunicare al nuovo esercente la salvaguardia, anche l'indirizzo di esazione.

della sede legale, erano integrate con dati ulteriori (non previsti dalla disciplina dell'Autorità), comunque utili (in alcuni casi più utili della sede legale) ai fini dell'eventuale fatturazione al cliente finale. In particolare, l'esame delle diverse anagrafiche fornite da ESE ed Enel Distribuzione mostra che:

- erano valorizzati tutti gli indirizzi dei punti di fornitura;
- Enel Distribuzione aveva aggiunto un campo con l'indirizzo di esazione, valorizzato per il 78% delle utenze BT e per la quasi totalità delle utenze MT;
- Enel Distribuzione aveva inoltre inserito i numeri di telefono di riferimento per il 99% delle utenze BT.

L'indirizzo di esazione costituisce un elemento conoscitivo di pronto utilizzo (ancor più dell'indirizzo della sede legale) e mette il nuovo esercente nella materiale possibilità di emettere immediatamente fatture nei confronti del cliente finale.

I numeri di telefono di riferimento del cliente finale, invece, al pari dell'indirizzo della sede legale, consentono al nuovo esercente la salvaguardia di instaurare con il cliente finale un primo contatto.

L'indirizzo dei punti di fornitura sebbene sia un elemento utile per instaurare un primo contatto con il cliente finale, tuttavia comporta una maggiore attività per l'esercente, sia in termini di impegno organizzativo, sia in termini di tempo speso.

**4.3.4.** Posto quanto sopra, diversa considerazione meritano invece le incongruenze registrate tra i dati forniti da ESE ed i dati forniti da Enel Distribuzione (pur con le precisazioni che compiute di seguito). Tali incongruenze, nella misura in cui abbiano ad oggetto elementi necessari per la corretta fatturazione, possono costituire un effettivo ostacolo per Exergia al corretto svolgimento del servizio.

In tale prospettiva, è stata verificata la dimensione delle predette incongruenze considerando rilevanti quelle che hanno ad oggetto (per ciascun punto di prelievo) almeno uno dei seguenti elementi:

- il POD ed eventualmente l'indirizzo a cui il POD si riferisce;
- la ragione sociale del cliente;
- la partita IVA del cliente;
- l'indirizzo di esazione (o l'indirizzo di fornitura);
- la potenza impegnata;
- i consumi o eventualmente una stima di essi.

Le analisi condotte su tale profilo non sono finalizzate ad accertare (e quantificare) presunti danni patiti da Exergia in conseguenza delle inadempienze di ESE, ma a verificare se tali inadempienze abbiano avuto una dimensione tale da escludere una responsabilità di Exergia in merito ai disservizi oggetto delle segnalazioni dei suoi clienti pervenute all'Autorità.

**4.3.4.1.** A tal fine, sono state compiute preliminarmente le seguenti assunzioni.

*(i) Partita IVA e codice fiscale*

In relazione alla partita IVA e al codice fiscale, si ritiene che Exergia avrebbe potuto ritenere che il dato più attendibile fosse quello di ESE che come società di vendita ha prodotto le ultime fatture ai clienti. È noto infatti che il *file* di Enel Distribuzione scaricabile da WTP, in relazione a partita IVA e codice fiscale, può contenere dati obsoleti se le volture vengono comunicate dalle imprese di vendita. L'assenza di codice fiscale o partita IVA nell'anagrafica trasmessa da ESE che costituisce un inadempimento, mentre si ritiene meno rilevante il confronto con il file di Enel Distribuzione.

*(ii) Aliquota IVA e accise*

Anche per l'aliquota IVA e le accise applicate, si ritiene che Exergia abbia potuto confidare in una maggiore attendibilità del dato di ESE, che come società di vendita, ha dovuto generare le ultime fatture ai clienti. Tuttavia, al di là del dato trasferito, è noto che l'applicazione di aliquote ridotte comporta la necessità da parte del fornitore di acquisire autocertificazioni confermando la necessità in ogni caso di un preventivo contatto con i clienti.

*(iii) Potenza disponibile e potenza impegnata*

Per questi dati, quelli scaricabili dal portale WTP di Enel Distribuzione hanno una buona affidabilità perché sulla base di essi Enel Distribuzione calcola le fatture del trasporto. Eventuali errori in questi dati sono riscontrabili non tanto come differenze con il *file* di ESE, quanto come differenze con gli stessi *file* scaricati dal portale WTP in periodi successivi. Per esemplificare, se nel file del 28 aprile ad un punto di prelievo era associata una potenza disponibile di 6 kW e nel file dell'11 giugno allo stesso POD era associata una potenza impegnata di 60 kW è ipotizzabile che sia stata introdotta la rettifica di un errore. Si assume che il cambiamento del dato conseguente al cambio di potenza da parte del cliente finale sia un fenomeno più raro e comunque trascurabile ai fini degli scopi dell'analisi. Bisogna anche tenere in conto che per la fatturazione è rilevante la potenza impegnata solo dei punti per i quali essa è minore o uguale a 15 kW, mentre per gli altri punti di prelievo la potenza impegnata è un dato di misura.

*(iv) Indirizzo di fornitura*

Il *file* scaricato dal portale WTP è da ritenersi affidabile per quanto riguarda gli indirizzi di fornitura che sono dati "statici" (una volta che il POD è assegnato all'indirizzo, questo non può cambiare)

*(v) Dati di consumo*

Relativamente alla trasmissione dei dati di consumo, non sono state segnalate criticità da parte di Exergia. Exergia ha prodotto una buona parte delle fatture di maggio il primo giorno utile ossia l'1 giugno, calcolando valori di acconto non essendo certamente noti a quella data i valori di misura. In questo caso alcuni problemi potrebbero essersi generati se nel calcolo degli acconti effettuati da Exergia, essa avesse tenuto conto in qualche modo di un dato errato della potenza disponibile.

*(vi) Indirizzi di esazione*

L'omessa comunicazione dell'indirizzo della sede legale da parte di ESE, rende necessario considerare i restanti dati messi a disposizione da quest'ultima società. Come già osservato *sub* 4.3.4, l'assenza di alcun altro elemento idoneo a sopperirne l'assenza (indirizzo di esazione, indirizzo del punto di fornitura, numero di telefono di

riferimento), rende impossibile l'emissione della corretta fattura. Per i casi in cui tali elementi sono stati prodotti da ESE, occorre considerare di quali elementi si tratti. Tra questi, come anticipato, quello più utile è costituito dall'indirizzo di esazione.

Peraltro, in termini astratti, l'omessa esposizione di tale elemento non preclude al nuovo esercente la materiale possibilità di fatturare, qualora l'esercente transitorio abbia fornito il numero di telefono o l'indirizzo del punto di fornitura.

Tuttavia, in concreto, le ristrette tempistiche previste dalla normativa per la regolare fatturazione da parte del nuovo esercente la salvaguardia, nonché l'elevato numero di punti in cui l'indirizzo di esazione era assente, costituiscono elementi idonei a rendere eccessivamente onerosa l'attività di Exergia di recupero dei dati necessari per la fatturazione, anche oltre il limite della dovuta diligenza.

Occorre inoltre considerare il fatto che ESE avrebbe dovuto disporre dei dati relativi agli indirizzi di esazione di tutti i punti di prelievo (e non solo di una parte di essi), dal momento che la società aveva prodotto fatture nei mesi precedenti. Tale circostanza sembra trovare ulteriore conferma nel fatto che Enel Energia ha dichiarato, nell'ambito dell'Istruttoria, di non aver riscontrato particolari problemi nei dati ad essa trasferiti da ESE ai fini della fatturazione.

In base alle ipotesi svolte *sub (i), (ii), (iii), (iv), (v) e (vi)*, è possibile stimare che vi sia un certo numero di fatture non producibili. Pertanto considerando che:

- la ragione sociale (o denominazione fornitura) è sempre valorizzata;
- l'indirizzo di fornitura è sempre valorizzato;
- l'aliquota IVA non è valorizzata per 424 punti in MT (per i punti BT è sempre valorizzata), ma che il trasferimento di tale dato non è rilevante ai fini della fatturazione;
- le accise sono sempre valorizzate;
- la partita IVA non è valorizzata in 2062 record BT e in 107 record MT;
- la potenza impegnata è incoerente nei due file WTP per 90 punti di prelievo;
- risultano 1.223 punti inclusi a posteriori e 22 punti esclusi a posteriori da Enel Distribuzione, per i quali quindi le fatture non potevano essere prodotte oppure sono state prodotte erroneamente (delle inclusioni 1097 erano per punti in BT e 126 in MT, mentre delle esclusioni 6 erano per punti in BT e 16 in MT);
- i dati di consumo sono stati irrilevanti per Exergia che ha fatturato in acconto sulla base di previsioni;
- l'indirizzo di esazione è mancante in 12.140 casi relativi a punti BT e in 27 casi relativi a punti MT;

si può stimare che il numero di fatture non producibili, o comunque sbagliate a causa delle omissioni e degli errori nei file siano (tenendo conto di eventuali sovrapposizioni di errori nella stessa fattura):

- (a) circa 2.100 per punti in BT, cioè circa il 4% dei clienti sulla rete di Enel Distribuzione in BT;

(b) 550 per punti in MT, cioè circa il 7% dei clienti su rete di Enel Distribuzione in MT.

È da rilevare infine come, per i casi in cui ESE ha ommesso l'indirizzo di esazione (12.140 casi in BT e 27 in MT) le fatture avrebbero potuto comunque essere emesse, se pure con uno sforzo molto maggiore, consistente in un intervento attivo di contatto con il cliente.

Come anticipato, i risultati *sub* (a) e *sub* (b), e le valutazioni che li precedono, non sono finalizzate ad accertare né a quantificare, un presunto “danno” cagionato ad Exergia dagli inadempimenti di ESE e di Enel Distribuzione.<sup>10</sup>

Si tratta di elementi semplicemente indicativi di un'oggettiva difficoltà incontrata dalla società nello svolgimento del servizio. (cfr. §7.2).

---

<sup>10</sup> Si tratta, infatti, di valori che possono risultare sia sottostimati, in quanto non tengono conto di eventuali errori nei dati non riscontrabili, sia sovrastimati, in quanto non tengono conto delle ulteriori azioni che Exergia avrebbe potuto compiere secondo la dovuta diligenza per sopperire le singole omissioni.

## 5. Comportamenti di ESE sui dati di prelievo dei punti serviti in salvaguardia da Exergia

Al fine di consentire al nuovo esercente la salvaguardia di soddisfare (mediante una corretta programmazione nell'ambito del mercato all'ingrosso dell'energia) le esigenze di consumo dei nuovi clienti finali acquisiti il TIV (comma 23.2) ha previsto, per il primo periodo di esercizio, che l'esercente uscente trasmettesse al nuovo esercente la salvaguardia entro il 7 aprile 2008: *“l'energia elettrica prelevata in ciascuna ora, comunicata da Terna ai fini del calcolo dei corrispettivi di sbilanciamento di cui all'articolo 40 della deliberazione n. 111/06 con riferimento agli ultimi 2 mesi disponibili”*. Poiché tale dato si riferisce a punti di dispacciamento che avrebbero potuto comprendere anche clienti non serviti in salvaguardia, il comma 23.2 del TIV prevedeva anche un criterio per “scorporare” la quota parte imputabile ai soli clienti serviti in salvaguardia.

Il quadro delle informazioni derivanti dall'aggregazione dei dati così ottenuti dai singoli esercenti può essere confrontato, per un opportuno riscontro, con il dato aggregato relativo ai consumi di tutti i clienti serviti in salvaguardia, che l'Acquirente Unico era tenuto a pubblicare nel proprio sito internet entro il 4 febbraio 2008 (comma 12.2 della deliberazione n. 337/07), elaborando le informazioni a lui comunicate dagli esercenti transitori entro l'1 febbraio 2008 (comma 12.1). In particolare (per quanto qui rileva), tale dato riguardava, *“distinti per ogni tipologia di contratto di cui al comma 2.3 del TIV e per ciascuna regione: (a) il numero dei punti di prelievo serviti in salvaguardia in ciascun mese del periodo intercorrente tra luglio 2007 e gennaio 2008 nonché la corrispondente energia elettrica prelevata distintamente per ciascuna fascia oraria, ove disponibile; [...] (c) il numero dei punti di prelievo serviti nel mese di febbraio 2008”*.

È bene precisare, tuttavia, che queste ultime informazioni hanno carattere provvisorio (almeno per gli ultimi mesi del periodo considerato) in quanto la disciplina del servizio di dispacciamento vigente consente all'utente del servizio di disporre dei dati relativi ai prelievi effettivi (utilizzati da Terna per il calcolo dei corrispettivi di sbilanciamento effettivo) con alcuni mesi di ritardo rispetto al mese di riferimento. In particolare, alla data dell'1 febbraio 2008, l'esercente transitorio, rispetto all'energia elettrica prelevata nei mesi di dicembre 2007 e gennaio 2008, era in grado di formulare – al più – solamente delle stime (peraltro il comma 12.1 della deliberazione n. 337/07 prevedeva l'invio di tali informazioni *“ove disponibili”*).

Invece, i dati orari trasmessi entro il 7 aprile 2008 (ai sensi del comma 23.2 del TIV) fanno riferimento ad informazioni “definitive”, in quanto si tratta di dati comunicati da Terna relativamente agli ultimi due mesi disponibili. Al 7 aprile 2008, l'ultimo bimestre disponibile agli esercenti la salvaguardia poteva essere soltanto il bimestre dicembre 2007-gennaio 2008 oppure il bimestre gennaio-febbraio 2008 (a secondo del momento in cui i dati sono stati trasmessi da Terna).

Exergia, sia prima sia durante l'Istruttoria, ha sostenuto che le informazioni ricevute da ESE ai sensi del comma 23.2 del TIV (utilizzate dalla società ai fini della propria programmazione) sarebbero state viziate da errori che avrebbero indotto Exergia a compiere una programmazione che si sarebbe verificata fortemente sbilanciata in eccesso (ossia l'energia programmata sarebbe stata superiore a quella effettivamente prelevata dai propri clienti). Tale circostanza avrebbe determinato un rilevante onere economico per la società, in considerazione sia dei corrispettivi di sbilanciamento



effettivo pagati a Terna, sia dei quantitativi di energia acquistata nel mercato all'ingrosso eccedenti a quelli necessari rivenduti ad un prezzo inferiore a quello di mercato. In particolare, la disfunzione lamentata, secondo Exergia:

- troverebbe conferma nel fatto che le curve dei consumi fornite da ESE alla data del 7 aprile 2008 sarebbero risultate fortemente diverse dai consumi effettivamente verificatesi a partire dall'1 maggio 2008;
- sarebbe causata dal fatto che i dati trasmessi da ESE consideravano solamente i prelievi di dicembre 2007 e di gennaio 2008, senza che essi fossero aggiornati tenendo conto delle variazioni dei punti serviti in salvaguardia successivamente intervenute nel periodo compreso tra gennaio e maggio 2008.

### **5.1. Elementi di incertezza fisiologici per la programmazione del nuovo esercente la salvaguardia**

Prima di considerare le condotte di ESE, è bene compiere alcune precisazioni preliminari.

Innanzitutto, l'obbligo informativo posto dal comma 23.2 del TIV aveva ad oggetto solamente i prelievi di energia relativi agli ultimi due mesi disponibili e non comportava l'ulteriore adempimento di "aggiornare" tale dato, detraendo (o sommando) i prelievi corrispondenti ai clienti finali che, in un momento successivo, fossero eventualmente usciti dal (o entrati nel) regime di salvaguardia.

In secondo luogo, eventuali inadempimenti da parte dell'esercente transitorio potrebbero risultare idonei ad incidere sulla programmazione del nuovo esercente la salvaguardia relativa al (solo) primo mese del periodo di esercizio (maggio 2008). Per la programmazione del mese successivo, infatti, il nuovo esercente – che svolga il servizio con la dovuta diligenza – dispone di un tempo adeguato a completare gli elementi conoscitivi necessari (in merito ai consumi ed i comportamenti dei propri clienti).

Da ultimo, occorre tenere presente almeno tre circostanze, che costituiscono elementi di incertezza ai fini della programmazione, intrinseci all'attività che svolge il nuovo esercente la salvaguardia:

- (a) il fatto che la struttura tecnica che connota il funzionamento del sistema elettrico rende inevitabile, e quindi fisiologica, la presenza di posizioni sbilanciate ai fini del dispacciamento;
- (b) il fatto che il dato comunicato dall'esercente transitorio si riferisce tendenzialmente ai mesi di dicembre-gennaio (o al più ai mesi di gennaio-febbraio), mentre è presumibile che i clienti finali caratterizzati da maggiori consumi abbiano rapidamente abbandonato il servizio di salvaguardia, nel periodo compreso tra febbraio e maggio;
- (c) il fatto che il dato comunicato dall'esercente transitorio è un dato comunque aggregato, che non consente al nuovo esercente di conoscere le specificità di consumo di ciascun cliente servito.

### **5.2. I dati forniti da ESE ad Exergia**

Per quanto riguarda le concreta condotta tenuta da ESE in qualità di esercente transitorio, dalla documentazione acquisita emerge che la società ha fornito ad Exergia i dati previsti dal comma 23.2 del TIV relativi ai mesi di dicembre 2007 e gennaio 2008.

Come confermato dalla medesima ESE, la società non ha aggiornato tali dati sulla base delle eventuali perdite o acquisizioni di clienti serviti in salvaguardia intervenute nei mesi successivi. Tale inattività risulta peraltro coerente con il disposto normativo in esame, che non richiedeva ulteriori azioni da parte dell'esercente transitorio, ma riteneva le informazioni fornite sufficienti per consentire al nuovo esercente la propria programmazione relativa al primo mese del periodo esercizio.

L'assenza di apparenti anomalie nelle informazioni fornite da ESE, risulta confermata se si confrontano, ad esempio:

- da un lato, il dato fornito da ESE ai sensi del comma 23.2 del TIV, sommato ai dati forniti dagli altri esercenti transitori competenti per le aree territoriali in cui opera Exergia;
- dall'altro lato, il dato pubblicato, per le medesime aree territoriale dall'Acquirente Unico ai sensi dei commi 12.1 e 12.2 della deliberazione n. 337/07.

Un tale confronto, limitato ai consumi relativi ai punti di prelievo serviti in salvaguardia nel mese di gennaio 2008, evidenzia valori divergenti in misura limitata, pari a circa il 5%. Tale divergenza è comunque giustificata dal fatto (sopra richiamato) che i dati pubblicati dall'Acquirente Unico si basano su delle stime compiute dagli esercenti transitori.

Il nuovo esercente la salvaguardia avrebbe pertanto dovuto compiere la propria programmazione utilizzando il dato fornito ai sensi del comma 23.2 del TIV potendo ragionevolmente confidare sulla correttezza del medesimo.

## **6. Rapporti tra Exergia ed esercenti transitori e imprese distributrici diverse dalle società del gruppo Enel**

Per quanto riguarda i rapporti tra Exergia e gli esercenti transitori diversi da ESE, da un lato, e le imprese distributrici diverse da Enel Distribuzione, dall'altro lato, come anticipato *sub* 2.2, la documentazione acquisita nell'ambito dell'Istruttoria ha evidenziato, limitate situazioni di criticità di dimensioni ben più circoscritte. In particolare, risulta che:

- tre esercenti transitori non hanno rispettato la data del 7 aprile per l'invio delle informazioni richieste dal comma 23.1 del TIV, ma vi hanno provveduto in momenti successivi comunque entro il mese di aprile (rispettivamente in data 8, 18 e 24 aprile); gli altri esercenti, invece, pur avendo rispettato la scadenza fissata hanno operato successivi aggiornamenti comunque entro il mese di aprile e comunque per quantitativi di modesta entità (da qualche unità di punti a qualche decina);
- quanto al loro contenuto, i dati forniti ai sensi del comma 23.1 del TIV erano sostanzialmente coerenti con quelli richiesti dalla normativa (comma 4.3bis del TIV). L'eccezione più evidente è costituita da AEM Elettricità S.p.A., che ha ommesso di fornire, per tutti i punti di prelievo, l'indirizzo relativo alla sede legale del cliente finale, né il dato relativo al codice fiscale (comma 4.3bis, lett.b e d, del TIV);
- alcuni operatori hanno fornito ulteriori elementi, utili per lo svolgimento del servizio di salvaguardia, pure non richiesti dalla disciplina dell'Autorità, quali l'indirizzo del punto di fornitura (fornito da tutti gli esercenti), l'indirizzo di esazione (fornito da tutti gli esercenti transitori e le imprese distributrici, ad eccezione della società AEM Elettricità di Milano e di AE-EW S.p.A. di Bolzano), il recapito del cliente finale (fornito dalle società ASM Energia e Ambiente S.r.l., Iride Mercato S.p.A., Trenta S.p.A., Enia S.p.A., Agsm Energia s.r.l., Vellenergie S.p.A., Acegas-Aps S.p.A., sebbene non per tutti i clienti).

La stessa Exergia non ha prodotto segnalazioni né elementi in tal senso, se non in una fase avanzata dell'Istruttoria.

In particolare, è solo con le note in data 18 e 27 novembre 2008 (ossia poco più di un mese prima della scadenza del proprio periodo di esercizio) che la società ha lamentato inadempienze degli obblighi informativi previsti dal TIV da parte della società AEM Elettricità S.p.A. (sia in quanto esercente transitorio che operava nel comune di Milano, sia in quanto impresa distributtrice responsabile dell'attivazione del servizio durante il periodo di esercizio), relativamente alla c.d. anagrafica ed ai dati di misura. In conseguenza di tali disfunzioni, a detta di Exergia, la società non sarebbe stata in grado di produrre fatture nei confronti di circa 560 clienti finali, corrispondenti ad un insieme di 4.570 punti di prelievo.

Tuttavia, in seguito alle predette segnalazioni, AEM Elettricità ha fornito (in data 18 dicembre) in modo pressoché completo, sia le sedi legali dei clienti che gli indirizzi di esazione, reperiti interpellando i singoli venditori uscenti.

## 7. Anomalie nello svolgimento del servizio di salvaguardia

Le anomalie riscontrate nel primo periodo di esercizio del servizio di salvaguardia non hanno interessato solamente i rapporti tra nuovi esercenti la salvaguardia ed esercenti transitori ed imprese distributrici, ma hanno avuto ripercussioni importanti anche nei rapporti tra nuovi esercenti ed i relativi clienti finali, come testimoniato dalle numerose segnalazioni (individuali o di associazioni di categoria) pervenute all'Autorità prevalentemente nella seconda metà del 2008.

In particolare, il numero dei reclami ricevuti è particolarmente rilevante (più di 250) e supera il livello mediamente registrabile nei rapporti tra venditore e consumatore finale. Peraltro, come anticipato *sub* 2.2, tale anomalia è riscontrabile solamente per i reclami presentati nei confronti di Exergia, mentre per quanto riguarda le segnalazioni nei confronti di Enel Energia (in qualità di esercente la salvaguardia), il loro numero non appare significativamente modificato dall'avvio del servizio di salvaguardia. Inoltre, per quanto riguarda le segnalazioni riferite ad Exergia, ve ne sono state anche di associazioni di categoria o di consorzi, che si sono fatti portatori di numerose istanze che non vengono rilevate singolarmente e che quindi rendono ancora più significativo il numero dei disservizi lamentati. Deve essere inoltre considerato che, in diversi casi, il singolo reclamo ha ad oggetto più di un aspetto problematico afferente al rapporto con la società.

Pertanto, l'Istruttoria ha considerato solamente le disfunzioni per le quali le segnalazioni ricevute forniscono un dato quantitativamente anomalo, e che costituisce indice di possibili patologie. Si tratta, in particolare, di segnalazioni riferite alla società Exergia relativamente al rispetto della disciplina dell'Autorità in materia di:

- (a) fatturazione (§ 7.1);
- (b) deposito cauzionale (§ 7.2);
- (c) prestazioni relative alla connessione con la rete elettrica (§ 7.3).

Per quanto riguarda invece i reclami pervenuti nei confronti di Enel Energia in qualità di esercente il servizio di salvaguardia, nonché altri reclami relativi ad Exergia ma aventi ad oggetto aspetti del rapporto di fornitura diversi da quelli sopra elencati, non è stato riscontrato un anomalo incremento rispetto alla media. Per la trattazione delle corrispondenti problematiche si ritengono pertanto sufficienti le fisiologiche attività, svolte dagli Uffici dell'Autorità, di gestione dei reclami e di controllo dei dati relativi alla qualità commerciale che le società di vendita (tra le quali anche Enel Energia ed Exergia) sono tenute ad inviare entro il mese di marzo (nell'ambito di tale attività verrà considerata anche la questione, segnalata da diversi utenti, sull'omessa o ritardata risposta da parte di Exergia ai reclami presentati in merito alle disfunzioni patite, tra cui rientrano anche quelle *sub* a, b e c).

Prima di esporre l'esito delle verifiche sui tre profili sopra evidenziati, è bene rilevare che l'esame della posizione di Exergia, rispetto agli adempimenti previsti dall'Autorità per l'esercente il servizio di salvaguardia, ha evidenziato una diversa ed ulteriore anomalia della società rispetto alle norme poste non a tutela immediata dei consumatori, ma a garanzia dell'attività di controllo e di monitoraggio dell'Autorità.

Si tratta, in particolare, degli obblighi informativi posti in capo agli esercenti la salvaguardia dal comma 16.2 del TIV. La disposizione individua un insieme di

informazioni<sup>11</sup> che devono essere trasmesse con cadenza mensile all'Acquirente Unico, che (ai sensi del comma 16.3) le raccoglie e le trasmette agli Uffici dell'Autorità elaborate secondo le indicazioni ricevute da questi ultimi. Dalle informazioni acquisite non risulta che Exergia, a tutt'oggi, vi abbia ancora adempiuto.

### **7.1. Errate fatturazioni ai clienti finali serviti in salvaguardia**

Le principali disfunzioni da parte di Exergia lamentate dai clienti finali attengono all'attività di fatturazione (circa 90 reclami).

La fenomenologia che emerge dall'esame dei reclami è varia e comprende sia casi di emissione di fatture errate (negli importi, nelle intestazione o in altri elementi informativi importanti per il consumatore), sia casi di emissione di fatture a clienti non serviti in salvaguardia o, viceversa, la mancata emissione di fatture a clienti finali i cui punti di prelievo erano stati inseriti nel contratto di dispacciamento di Exergia (e quindi erano da essa serviti in salvaguardia).

**7.1.1.** Come anticipato *sub* 2.2, *sub* 3.3 e *sub* 4, Exergia ha sostenuto che tali disfunzioni sarebbero state cagionate da ESE e da Enel Distribuzione rispetto agli obblighi informativi previsti rispettivamente dal comma 23.1 del TIV e dagli articoli 5 e 6 della deliberazione ART/elt 42/08 (c.d. anagrafica).

Le considerazioni svolte *sub* 4.3 hanno evidenziato che le condotte di ESE erano idonee a determinare una situazione di oggettiva difficoltà per Exergia ai fini della corretta fatturazione ai propri clienti. In particolare, è stato evidenziato che la società si trovava nell'impossibilità di produrre un numero di fatture stimabile all'incirca in 2.650, mentre per altre fatture (stimabili in circa 12.000) essa si sarebbe trovata in una situazione di maggiore difficoltà la cui soluzione avrebbe richiesto un impegno elevato.

Analogha considerazione può valere per alcuni dei punti di prelievo per i quali Enel Distribuzione, in occasione dell'attivazione del servizio di salvaguardia ai sensi del comma 4.3 del TIV durante l'anno 2008, avrebbe fornito informazioni parzialmente incomplete.

**7.1.2.** Tuttavia, l'esame delle segnalazioni acquisite evidenzia errori nella produzione di fatture che non possono essere sempre ricondotte alle disfunzioni di ESE, né di Enel Distribuzione, ma dipendono dalla sola Exergia.

Il più evidente di questi errori emerge confrontando fatture emesse da Exergia (per i quali i reclami ricevuti evidenziavano valori eccessivamente elevati), *database* predisposti dalla medesima società anche per la produzione di fatture, e dati messi a disposizione da Enel Distribuzione mediante WTP.

---

<sup>11</sup> Le informazioni richieste dal comma 16.2 del TIV riguardano il mese precedente a quello di invio della documentazione, ed hanno ad oggetto, distinte per ogni tipologia contrattuale e per ciascuna regione: "(a) le condizioni economiche effettivamente applicate ai clienti finali; (b) il numero totale dei punti di prelievo serviti in salvaguardia, distinguendo il numero dei punti di prelievo che è servito a seguito di nuova attivazione e il numero dei punti di prelievo che è servito a seguito di rientro dal mercato libero; (c) il numero dei punti di prelievo che cessa di essere servito in salvaguardia distinguendo altresì il numero dei punti che cessa di essere servito per disattivazione del punto di prelievo e il numero dei punti di prelievo che cessa di essere servito a seguito di sottoscrizione di un contratto di vendita nel mercato libero con il medesimo esercente la salvaguardia o con una società di vendita ad esso collegata o appartenente al medesimo gruppo societario; (d) distintamente per ciascuna fascia oraria, ove disponibile, l'energia elettrica prelevata nel mese precedente, ovvero una stima dell'energia prelevata con riferimento ai punti di prelievo per cui non è disponibile il dato di prelievo effettivo".

In particolare, si nota che, per i punti di prelievo la cui potenza impegnata era espressa, nei *file* scaricati da WTP, con almeno un numero decimale, i *database* di Exergia contengono le stesse cifre senza peraltro contemplare il separatore decimale (ad esempio, al valore di 27,5 kW contenuto nel file scaricato da WTP corrisponde nel database di Exergia – rispetto al medesimo punto di prelievo – il valore di 275 kW).

In tal modo, Exergia avrebbe sostanzialmente decuplicato il valore della potenza impegnata. Ciò si è tradotto (fatto anche riscontrato nelle fatture acquisite) in un consistente incremento della fattura sia per la componente relativa alla potenza, sia per la componente relativa all'energia (nei casi in cui essa è stata ricavata in base ad un'ipotesi di utilizzo della potenza).

I reclami acquisiti evidenziano la difficoltà per il cliente finale di ottenere da Exergia la restituzione delle somme eventualmente corrisposte o la rettifica delle fatture errate. Nell'ambito delle ordinarie attività di controllo dell'Autorità, saranno verificate tali comportamenti (potenzialmente lesivi dei diritti degli utenti rispettivamente alla restituzione dell'indebitato e alla rettifica della fattura), anche al fine di valutare la sussistenza dei presupposti per l'adozione degli interventi (anche prescrittivi) di competenza.

## **7.2. Richieste di depositi cauzionali elevati**

Alcuni reclami (circa 20), formulati anche da associazioni di categoria, lamentano problematiche relative al deposito cauzionale, con riferimento o alla richiesta, a tale titolo, di importi considerati eccessivamente elevati o alla mancata restituzione al cliente del deposito stesso (ad esempio, in caso di cessazione del rapporto contrattuale).

La deliberazione n. 337/07 (recependo il principio generale in materia previsto dal comma 14.1 della deliberazione n. 200/99) riconosce all' esercente la salvaguardia la facoltà di richiedere ai propri clienti la prestazione di un' apposita garanzia finanziaria.<sup>12</sup>

Ai fini della determinazione dell'ammontare della garanzia, l'articolo 16 della deliberazione n. 200/99 definisce alcuni criteri che lo commisurano alla c.d. potenza impegnata, oggi regolata dalla deliberazione 29 dicembre 2007, n. 348/07 (recante Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e dell'energia elettrica – di seguito: TIT).<sup>13</sup> Per i punti di prelievo in alta ed altissima tensione, invece, il comma 10.7 della deliberazione n. 337/07 prevede, quale limite massimo, la *“migliore stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) mese di fornitura”*.

Al riguardo, l'esame della documentazione acquisita evidenzia due principali anomalie.

---

<sup>12</sup> La disciplina prevista dalla deliberazione n. 200/99 (tra cui anche le previsioni in materia di garanzia) è richiamata dal comma 10.1 della deliberazione n. 337/07 per le tipologie contrattuali di cui al comma 2.3 lett. c) ed e) del TIV (punti di prelievo in bassa tensione per usi diversi da quelli abitativi; punti di prelievo in media tensione per usi diversi dall'illuminazione pubblica). Per le tipologie contrattuali di cui al comma 2.3, lett. b), d) ed f) del TIV (punti di prelievo in bassa e media tensione per l'illuminazione pubblica; punti di prelievo in alta ed altissima tensione), il principio è enunciato dal comma 10.6 della deliberazione n. 337/07.

<sup>13</sup> L'articolo 16 della deliberazione n. 200/99 richiama la nozione di “potenza contrattualmente impegnata”, definita (articolo 1, lett.t) come *“la potenza che il cliente richiede all'atto della stipulazione del contratto di fornitura, e che viene su questo riportata”*. Tale disciplina deve essere adeguata a quella del TIT che ha introdotto una più generale nozione di “potenza impegnata” di cui al comma 1.1. Sul punto cfr. §§ 29.1 e ss. della Relazione AIR al TIT.

La prima è connessa con l'erronea determinazione delle potenze impegnate compiuta da Exergia ed esaminata *sub* 7.1.2. In tali casi, le fatture sono state emesse sulla base di consumi presunti, stimati in ragione di una potenza decuplicata rispetto al valore effettivo comunicato all' esercente la salvaguardia da Enel Distribuzione mediante WTP.

La seconda anomalia – segnalata anche da associazioni di categoria – concerne specificamente piccoli produttori di energia elettrica che sono connessi con la rete mediante un allacciamento che viene utilizzato sia per l'immissione, sia per il prelievo: quest'ultimo caso si verifica nei giorni in cui l'impianto di produzione è fermo e quindi necessita di energia per garantire i consumi dei c.d. servizi ausiliari.

In tali casi, la potenza utilizzata dall'impianto per il prelievo di energia dalla rete è sensibilmente inferiore a quella c.d. disponibile nel medesimo punto e generalmente utilizzata per l'immissione dell'energia prodotta in rete (ad esempio, un impianto di produzione, per il medesimo punto che lo connette alla rete, potrebbe utilizzare una potenza pari 100 kW per l'immissione ed una potenza di 3 kW per il prelievo).

Peraltro, la potenza impegnata dell'impianto di produzione, cui l' esercente la salvaguardia deve commisurare l'ammontare della garanzia (articolo 16 della deliberazione n. 200/99), è limitata alla sola potenza funzionale al prelievo e corrisponde, alternativamente (comma 1.1 del TIT):

- al livello di potenza indicato nei contratti, qualora “*siano presenti dispositivi atti a limitare la potenza prelevata*”, oppure
- al “*valore massimo della potenza prelevata nel mese*”.

Analogamente, per le garanzie da commisurare alla miglior stima dei corrispettivi dovuti per un mese (per i punti di prelievo in alta tensione – comma 10.7 della deliberazione n. 337/07), l' esercente la salvaguardia deve considerare i soli consumi in prelievo o, qualora proceda ad una loro stima, deve riferirsi alla precedente nozione di potenza impegnata.

Tuttavia, la documentazione acquisita evidenzia che, nelle fatturazioni emesse da Exergia con cui la società richiede anche il versamento della garanzia ai sensi della deliberazione n. 337/07 (sebbene spesso il consumo dell'impianto di produzione sia correttamente calcolato con riferimento alla potenza impegnata come definita dal comma 1.1. del TIT), l'ammontare della garanzia richiesta è (tuttavia) commisurato ad una potenza molto superiore, corrispondente con la potenza disponibile dimensionata sull'immissione in rete.

Sebbene un tale errore non sia essere sempre imputabile ad Exergia (in quanto i dati forniti dall'impresa distributrice all' esercente la salvaguardia potrebbero non distinguere i punti passivi da quelli attivi), tuttavia, la società è tenuta ad adeguare la garanzia al limite massimo fissato dalle norme dell'Autorità, una volta acquisita l'informazione corretta dal cliente finale.

### **7.3. Omesse o ritardate richieste di interventi relativi alle connessioni con la rete elettrica**

Circa un reclamo su cinque, tra quelli pervenuti, ha ad oggetto disfunzioni relative a richieste di prestazioni relative alle connessioni dei clienti con la rete elettrica, quali l'esecuzione di allacciamenti, la posa di contatori, l'attivazione della fornitura, l'aumento di potenza (si tratta di circa 50 reclami). In particolare, le segnalazioni dei

clienti lamentano che Exergia avrebbe in vari casi omesso, o comunque ritardato, di inoltrare all'impresa distributrice competente all'esecuzione dei lavori le richieste delle prestazioni formulate dai clienti stessi.

Al riguardo, occorre premettere che il comma 60.3 della deliberazione n. 333/07 prevede che i clienti connessi in bassa tensione siano tenuti a presentare le richieste di interventi di competenza dell'impresa distributrice mediante il proprio venditore (ad eccezione dei casi elencati nelle lettere da a) a e) del medesimo comma, nei quali il suddetto cliente può rivolgersi all'impresa distributrice). Il comma 60.4 riconosce ai clienti finali connessi in media tensione la facoltà di avvalersi del proprio venditore, potendo comunque il cliente presentare la richiesta direttamente all'impresa distributrice competente.

In ambedue i casi, ai sensi del combinato disposto del comma 60.5 e del comma 100.1 lettera a), il venditore che riceve la richiesta da parte del proprio cliente finale è tenuto ad inoltrarla all'impresa distributrice di competenza entro tre giorni lavorativi dalla data di ricevimento. Analogamente, l'eventuale trasmissione al cliente finale della comunicazione dell'esito della prestazione o di altra documentazione deve avvenire dal venditore al cliente finale entro tre giorni lavorativi dalla data di ricevimento da parte del distributore.

Come anticipato *sub* 3.1, il servizio di salvaguardia è normalmente attivato in modo "automatico" (ed il relativo rapporto contrattuale si instaura per fatti concludenti) dall'impresa distributrice che ne rileva i presupposti di fatto.

Unica eccezione riguarda il caso in cui il cliente (che soddisfi i presupposti per beneficiare del servizio in salvaguardia) sia titolare di un punto di prelievo non attivo (o di un impianto di consumo non connesso alla rete). In tale caso, il cliente finale è onerato a richiedere la fornitura all'esercente la salvaguardia territorialmente competente.

Tale precisazione è importante in quanto molti reclami presi in considerazione nel presente paragrafo, sono stati formulati da clienti finali (spesso già controparti di Exergia per altri punti di prelievo) che avevano richiesto alla società l'attivazione di un punto non attivo o l'allacciamento di un nuovo impianto.

Peraltro, occorre rilevare che Exergia nell'ambito dell'esame dei predetti reclami non ha fornito, se non in un numero limitato di casi, risposte ai chiarimenti formulati dagli Uffici dell'Autorità.



## 8. Conclusioni dell'Istruttoria

L'istruttoria conoscitiva è stata avviata a seguito di numerose segnalazioni all'Autorità da parte di operatori del settore (tra cui la stessa Exergia), associazioni di imprese e clienti finali che hanno lamentato disfunzioni ed anomalie nell'erogazione del servizio di salvaguardia.

Le attività istruttorie sono state di notevole complessità per vari motivi:

- il primo è la quantità di dati acquisiti dagli esercenti stessi, comprensivi non solo di lettere e comunicazioni, ma anche di file *excel* e database;
- il secondo è la scarsa "qualità informatica" dei predetti dati, che ha richiesto una dispendiosa attività di elaborazione e "pulizia" da parte degli Uffici dell'Autorità;
- il terzo è l'esigenza di verificare la "coerenza interna" dei dati acquisiti, per confrontare la consistenza dello stesso dato (ad esempio la potenza di un determinato codice POD) scambiato in momenti diversi o tra operatori diversi;
- il quarto motivo è quello della pluralità dei soggetti (esercente la salvaguardia, esercente transitorio, impresa distributrice) che devono concorrere, nelle varie fasi della filiera, ai fini della corretta erogazione del servizio.

Dal punto di vista del metodo, da un lato, sono stati verificati i comportamenti dei soggetti coinvolti rispetto alla normativa dell'Autorità, dall'altro, si sono ricostruiti, anche nella loro implementazione pratica, i processi e i flussi informativi intercorsi tra gli esercenti al fine di verificare la presenza di eventuali ostacoli non immediatamente riscontrabili dal puro esame dell'adempimento alle norme.

L'obiettivo dell'analisi dunque è quello di individuare i comportamenti dei vari soggetti che hanno determinato disfunzioni nel servizio di salvaguardia al fine di verificare i presupposti per interventi di competenza dell'Autorità.

Gli esiti dell'Istruttoria possono essere sintetizzati nei termini seguenti:

### [A] **Switching dei punti di prelievo dall'esercente transitorio a quello definitivo.**

Le anomalie riscontrate riguardano l'inserimento *a posteriori* da parte di Enel Distribuzione di un certo numero di punti di prelievo nel contratto di dispacciamento di Exergia, in contrasto con la normativa che impone che le procedure di *switch* siano concluse entro l'ultimo giorno del secondo mese precedente la data effettiva del passaggio di fornitura. Come ammesso dalla stessa società, Enel Distribuzione ha aggiunto al contratto di dispacciamento di Exergia circa 900 punti di prelievo nel corso del mese di aprile e ulteriori 900 punti circa nel corso del mese di maggio (in totale quindi, il 2,8% dei circa 63.500 punti serviti in salvaguardia a maggio).

Tale fenomeno ha riguardato, all'incirca in egual misura, anche Enel Energia alla quale sono stati aggiunti nel mese di maggio 1260 punti di prelievo. Nei mesi successivi sono stati aggiunti ulteriori punti con tempistiche non compatibili con quelle dello *switch*, ma in misura assai inferiore (circa 130 punti a giugno e qualche unità a luglio).

### [B] **Attivazione del servizio di salvaguardia nel periodo 1 maggio – 31 dicembre 2008**

Quanto alla attivazione del servizio di salvaguardia a clienti rimasti privi di fornitore nel periodo 1 maggio-31 dicembre 2008, si è riscontrata la mancanza della sede legale e indirizzi di esazione, negli elenchi inviati ad Exergia (ai sensi dei commi 4.3 e 4.3bis del TIV) da Enel Distribuzione e da AEM Elettricità.

Ambedue le società hanno affermato di essersi comunque attivate per reperire le informazioni dai venditori uscenti (unici soggetti che ne disponevano ma che erano tenuti a fornirle all'impresa distributrice), riuscendo a recuperarle per la quasi totalità, e a fornirle ad Exergia. Solo AEM Elettricità ha peraltro fornito il database dei dati raccolti ed inviati ad Exergia.

#### **[C] Obblighi informativi degli esercenti transitori**

Per quanto riguarda gli obblighi di comunicazione della c.d. anagrafica ai sensi del comma 23.1 del TIV, si rileva l'assenza della sede legale nelle comunicazioni effettuate da ESE e da AEM Elettricità a Exergia (gli altri esercenti transitori hanno incluso la sede legale). La mancanza della sede legale, a detta di entrambi gli operatori, non era nella disponibilità degli operatori stessi, che li avrebbero forniti in una fase successiva (nel caso di AEM), oppure avrebbero fornito elementi sostitutivi come gli indirizzi di esazione o i recapiti del cliente.

Dall'esame dei dati è emerso, tuttavia, che l'indirizzo di esazione è stato valorizzato da ESE per il 78% delle utenze BT e per la quasi totalità delle utenze MT. I recapiti telefonici erano valorizzati nel 99% dei record presenti nel *data base*. Dei 61.500 *record* che componevano il database di ESE, erano omessi circa 1.170 codici fiscali, circa 2.170 partite IVA, circa 420 aliquote IVA. Inoltre, rispetto alle informazioni prodotte da Enel Distribuzione, si rilevano: circa 1770 differenze nelle città dei punti di fornitura, 2.150 differenze nelle provincie, 3.900 differenze nelle potenze disponibili, 4.580 differenze nelle partite IVA.

Al fine di sintetizzare le risultanze dell'analisi e a titolo puramente indicativo, si è mostrato come Exergia disponesse delle informazioni necessarie alla fatturazione, sebbene reperibili da fonti diverse (e non quindi da un unico database di ESE), ma che gli errori e omissioni di ESE le avessero impedito di fatturare correttamente circa 2.650 punti di prelievo.

Vanno infine rilevati due ulteriori aspetti emersi dall'indagine consistenti: il primo, nella scarsa qualità informatica dei dati trasmessi da ESE, che ha certamente indotto Exergia ad uno sforzo nell'elaborazione per renderli utilizzabili; il secondo, nel ritardo generalizzato, da parte di quasi tutti gli esercenti, rispetto alla scadenza del 7 aprile, ritardo di particolare peso nel caso di ESE, per la numerosità dei punti, che ha ridotto il tempo utile alla loro elaborazione da parte di Exergia.

È da segnalare che Enel Energia, viceversa, dichiara di non aver avuto problemi in merito al trasferimento da parte di ESE dei dati anagrafici.

#### **[D] Adempimenti di Exergia conseguenti al passaggio dei clienti in Salvaguardia**

L'esame del profilo *sub* [C] ha posto il problema di verificare se ed in quale misura l'incompletezza delle informazioni rese ad Exergia (con particolare

riferimento alla sede legale) possa aver causato le disfunzioni di Exergia in sede di fatturazione, lamentate dai clienti finali.

Il passaggio di dati dall'esercente transitorio al nuovo esercente, tra cui la sede legale, non è finalizzato a consentire al nuovo esercente la salvaguardia di procedere ad una corretta fatturazione, come dimostra anche il fatto che, ai fini della fatturazione, i dati prescritti dall'Autorità sono incompleti. Infatti, come precisato al § 2.1, tali disposizioni mirano a consentire al nuovo esercente di instaurare con i propri clienti un primo contatto per poter successivamente gestire i relativi rapporti commerciali.

Pertanto, sotto il profilo della fatturazione, l'assenza del dato relativo alla sede legale può assumere rilievo nella misura in cui il nuovo esercente non disponga di altri elementi utili per assumere altre informazioni necessarie per la fatturazione, entro i tempi previsti dalla disciplina in materia. Pertanto, la mancanza della sede legale non esime Exergia dall'obbligo di reperire autonomamente le informazioni mancanti, obbligo a cui ogni esercente è tenuto anche in presenza di dati completi e con il particolare livello di diligenza richiesta dall'art.1176 c.c.

In tale ottica, va interpretata la mancanza dell'indirizzo di esazione per circa in circa 12.000 punti di prelievo: non già come un oggettivo impedimento a fatturare, ma, al più come una circostanza che ha indotto l'esercente ad un maggiore sforzo. Le difficoltà incontrate da Exergia sono state aggravate anche a causa dell'incremento repentino del numero di punti di prelievo serviti dallo stesso esercente, passati da circa 2.000 (ad aprile) a circa 70.000 (a maggio).

#### **[E] Programmazione e sbilanciamenti**

Le indagini hanno dimostrato che le curve orarie fornite dagli esercenti transitori erano conformi a quanto disposto dal comma 23.2 del TIV, e costituivano pertanto elementi utili per Exergia ai fini della sua programmazione. Gli elementi acquisiti non consentono di ascrivere gli sbilanciamenti di quest'ultima ai dati forniti dagli esercenti transitori.

#### **[F] Qualità commerciale**

Sono stati infine analizzati i rapporti tra Exergia e i clienti finali, che hanno trasmesso agli Uffici numerose segnalazioni, sia direttamente sia tramite i rappresentanti di categoria.

Circa un reclamo su cinque, tra quelli pervenuti, ha ad oggetto anche disfunzioni relative a richieste di prestazioni relative alle connessioni dei clienti con la rete elettrica, quali l'esecuzione di allacciamenti, la posa di contatori, l'attivazione della fornitura, l'aumento di potenza. In particolare, le segnalazioni dei clienti hanno lamentato il fatto che Exergia avrebbe omesso, o comunque ritardato, di inoltrare all'impresa distributrice competente all'esecuzione dei lavori, le richieste delle prestazioni formulate dai clienti stessi.

Inoltre, l'analisi della documentazione ha mostrato, che, a parte i casi di oggettiva impossibilità a fatturare precedentemente evidenziati, vi sono altri casi in cui Exergia avrebbe commesso ulteriori errori nella fatturazione: tra questi si segnalano quelli in cui la potenza impegnata fornita da Enel Distribuzione sarebbe

stata inserita nella fatture omettendo il separatore decimale, decuplicandone quindi il valore.

Vi sono state infine numerose segnalazioni inerenti alla richiesta di depositi cauzionali elevati eccedenti i limiti fissati dalla disciplina dell'Autorità.

I reclami lamentano anche la difficoltà da parte del cliente finale ad ottenere (in entrambi i casi) da parte di Exergia la restituzione delle somme a quest'ultima indebitamente corrisposte o la rettifica delle fatture errate. Tali comportamenti saranno verificati nell'ambito delle ordinarie attività di controllo dell'Autorità, anche al fine di valutare la sussistenza dei presupposti per l'adozione degli interventi (anche prescrittivi) di competenza.