

DELIBERAZIONE 26 GIUGNO 2014
306/2014/S/COM

DICHIARAZIONE DI AMMISSIBILITÀ E PUBBLICAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI
PRESENTATA DA ENI S.P.A., RELATIVA AL PROCEDIMENTO AVVIATO CON
DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 477/2013/S/COM

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

Nella riunione del 26 giugno 2014

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lettera c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- l'art. 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, di “Attuazione delle direttive 2009/72/CE, 2009/73/CE e 2008/92/CE relative a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, del gas naturale e ad una procedura comunitaria sulla trasparenza dei prezzi al consumatore finale industriale di gas e di energia elettrica, nonché abrogazione delle direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE” (di seguito: d. lgs. 93/11) e, in particolare, l'art. 45;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica che abroga la direttiva 2003/54/CE e, in particolare, all'art. 37, par. 4, lett. d) e l'Allegato I, recante “Misure sulla tutela dei consumatori” (di seguito: direttiva 2009/73/CE);
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 2003/55/CE, ed in particolare l'art. 41, par. 4, lett. d) e l'Allegato I, recante “Misure sulla tutela dei consumatori” (di seguito: direttiva 2009/73/CE);

- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 18 ottobre 2001, n. 229/01, come successivamente integrata e modificata, recante “Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali” (di seguito: deliberazione 229/01) e, in particolare, l’art. 5, comma 1;
- la deliberazione dell’Autorità 14 maggio 2008, GOP 28/08, come successivamente integrata e modificata (di seguito: deliberazione GOP 28/08);
- la deliberazione dell’Autorità 28 marzo 2008, ARG/elt 42/08, recante “Regolazione del servizio di dispacciamento e del servizio di trasporto (trasmissione, distribuzione e misura dell’energia elettrica) nei casi di successione di un utente del dispacciamento ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo o di attribuzione ad un utente del dispacciamento di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato (switching)”
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 (di seguito: TIVG);
- la deliberazione 5 giugno 2009, ARG/gas 69/09;
- la deliberazione dell’Autorità 8 luglio 2010, ARG/com 104/10 di “Approvazione del Codice di condotta commerciale di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali”;
- la deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2011, VIS 75/11 (di seguito: deliberazione VIS 75/11);
- la deliberazione dell’Autorità 26 luglio 2012, 323/2012/E/com;
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com, recante “Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni” (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com (di seguito: deliberazione 548/2012/E/com) e successive modifiche e integrazione;
- la deliberazione dell’Autorità 27 marzo 2014, 124/2014/A (di seguito: deliberazione 124/2014/A);
- la deliberazione dell’Autorità 31 ottobre 2013, 477/2013/S/com (di seguito: deliberazione 477/2013/S/com).

CONSIDERATO CHE:

- con deliberazione 477/2013/S/com, l’Autorità ha avviato, nei confronti di Eni S.p.A., un procedimento per: a) accertare la violazione dell’art. 5, della deliberazione 229/01, per non aver la società rispettato la periodicità di fatturazione dei consumi ai clienti serviti in regime di tutela gas e irrogare la relativa sanzione amministrativa pecuniaria ai sensi dell’art. 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95; b) adottare i provvedimenti di cui all’art. 2, comma 20, lett. d) della legge 481/95, al fine di ripristinare la periodicità della fatturazione nei contratti di fornitura per i clienti del mercato libero di energia elettrica e di gas e garantire, nel rispetto dell’Allegato I alle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, il conguaglio definitivo a seguito di *switch out* sia per i clienti serviti in regime di tutela, sia per i clienti del mercato libero;

- in particolare, con riferimento alla *periodicità della fatturazione*, l’Autorità ha contestato all’ercente n. 1.785 reclami con riferimento alle forniture di gas e n. 1.305 reclami con riferimento alle forniture di energia elettrica e *dual fuel* nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2012 e il 30 settembre 2013;
- con riferimento al *conguaglio definitivo* a seguito di passaggio ad altro fornitore, l’Autorità ha contestato all’ercente di non aver inviato la fattura di chiusura a n. 82.959 clienti che avevano cambiato fornitore nel periodo compreso tra il 1° aprile 2011 e il 1° gennaio 2013;
- in data 11 dicembre 2013 (prot. Autorità 39333) la società ha presentato istanza di accesso agli atti del procedimento, istanza evasa in data 16 dicembre 2013 (prot. 39775);
- con nota 20 dicembre 2013 (prot. Autorità n. 40565), Eni ha presentato, ai sensi dell’art. 45, comma 3, del decreto legislativo n. 93/11 e dell’art. 16 dell’Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, una proposta di impegni relativa alle contestazioni di cui alla deliberazione 477/2013/S/com;
- con lettera 6 febbraio 2014 (prot. Autorità 3730) Altroconsumo Ass. ha presentato istanza di partecipazione al procedimento avviato con deliberazione 477/2013/S/com e ha contestualmente presentato una memoria, ai sensi degli artt. 8, 13 e 14 della deliberazione 243/2012/E/com;
- con lettera 11 marzo 2014 (prot. Autorità 7029) l’Associazione di cui all’alinea precedente ha prodotto documentazione relativa ai disservizi sopportati da n. 14 (quattordici) clienti finali;
- con nota 23 maggio 2014 (prot. Autorità n. 14472) Eni ha presentato, ai sensi dell’art. 16, comma 4, dell’Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, un’integrazione alla proposta di impegni in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni inviata dal Responsabile del procedimento con nota 23 aprile 2014 (prot. 11504);
- con nota 16 giugno 2014 (prot. Autorità 16937) ENI ha presentato una ulteriore istanza di accesso, istanza evasa con nota 18 giugno 2014 (prot. Autorità 17091);
- nella riunione del 26 giugno 2014, il Collegio ha preso atto dell’istruttoria preliminare del Responsabile del procedimento.

CONSIDERATO CHE:

- la proposta di Eni, come successivamente integrata, consta di quattro impegni:
 1. riconoscimento di un indennizzo di 25 euro a ciascuno dei clienti coinvolti in tutti i disservizi contestati con la deliberazione 477/2013/S/com, per i quali la società non ha posto rimedio entro il 31 dicembre 2013;
 2. dilazione automatica e rateizzazione senza interessi delle somme fatturate a seguito dei disservizi – anche eventualmente imputabili al distributore – contestati con la deliberazione 477/2013/S/com;
 3. iniziative varie, volte a stimolare le autoletture; in particolare, l’ercente si impegna a: a) inviare comunicazioni generalizzate alla clientela, volte ad aumentare la consapevolezza dell’importanza dell’autolettura; b) inviare messaggi personalizzati ai clienti per i quali non risultano letture effettive o autoletture da almeno 12 mesi; c) acquisire – in forza di

appositi contratti con le società di lettura incaricate dal distributore – i dati indicati dal cliente a mezzo *post-it*, affissi presso la propria abitazione in occasione della “visita” della società di lettura;

4. adesione al “Servizio conciliazione clienti energia”, istituito dall’Autorità con deliberazione 260/2012/E/com.

RITENUTO CHE :

- l’ esercente ha dichiarato, con nota 23 maggio 2014 (prot. Autorità n. 14472), che le condotte contestate con la deliberazione 477/2013/S/com sono cessate “salvo marginali e fisiologiche disfunzioni”;
- gli impegni di cui alla proposta presentata con nota 20 dicembre 2013 (prot. Autorità n. 40565) – così come successivamente integrata con nota 23 maggio 2014 (prot. Autorità n. 14472) – appaiono, ad una preliminare valutazione, idonei a ripristinare l’assetto degli interessi anteriori alle violazioni contestate o ad eliminare le conseguenze immediate e dirette delle violazioni stesse, oltre a non risultare manifestamente inutili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate, ed anzi idonei a realizzarne un più efficace perseguimento;
- in particolare, il pagamento di un indennizzo a favore dei clienti coinvolti nei disservizi contestati con la deliberazione 477/2013/S/com, per i quali la società non ha posto rimedio entro il 31 dicembre 2013, così come la dilazione automatica e la rateizzazione senza interessi delle somme fatturate a seguito dei contestati disservizi sono iniziative finalizzate a diminuire il disagio provocato alla clientela;
- la diffusione e l’ utilizzo delle autoletture, anche per il tramite dei *post-it*, consente al cliente di ricevere bollette basate sui consumi effettivi, garantendo la regolarità e la correttezza della fatturazione;
- l’adesione di Eni al “Servizio conciliazione clienti energia” di cui alla deliberazione 260/2012/E/com, consente la diffusione di uno strumento di rapida e non onerosa soluzione stragiudiziale delle controversie, introdotto dall’Autorità proprio al fine di incrementare la fiducia del cliente finale nell’effettivo ed efficace funzionamento del mercato e in ultima analisi di promuovere la concorrenza;
- sussistano pertanto i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell’art. 17, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la proposta di impegni presentata da Eni S.p.A, salva l’acquisizione - anche in sede di *market test* di cui al successivo art. 18 della medesima deliberazione - di elementi utili per verificare l’entità della marginalità di eventuali persistenti disfunzioni tra le condotte contestate alla società con la deliberazione 477/2013/S/com

DELIBERA

1. di dichiarare ammissibile, ai sensi dell’art. 17, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, e nei termini di cui in motivazione, la proposta di impegni presentata da Eni S.p.A., come risultante dalla nota 23 maggio 2014 (prot.

- Autorità n. 14472) (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 477/2013/S/com e di disporre la pubblicazione sul sito *internet* dell’Autorità www.autorita.energia.it;
2. di avvisare che, ai sensi dell’art. 18, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i terzi interessati possono presentare le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti entro e non oltre trenta giorni decorrenti dalla data di pubblicazione degli stessi sul sito *internet* dell’Autorità. I partecipanti al procedimento che intendano salvaguardare la riservatezza di dati o informazioni fornite, devono contestualmente presentare un’apposita richiesta adeguatamente motivata e evidenziare in appositi riquadri le parti riservate;
 3. di avvisare che le osservazioni dei terzi interessati potranno essere inviate attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito *internet* dell’Autorità. In alternativa le osservazioni potranno essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it ovvero mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o *telex*, all’attenzione del responsabile del procedimento al seguente indirizzo: Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico, Direzione Sanzioni e Impegni, Piazza Cavour 5, 20121 Milano – Fax +39.02.65565302. In quest’ultimo caso le osservazioni dei terzi interessati dovranno recare la dicitura: “*Proposta di impegni di Eni S.p.A. nel procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 31 ottobre 2013, 477/2013/S/com. Osservazioni ai sensi dell’art. 18 dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com*”;
 4. di avvisare che le osservazioni pervenute saranno pubblicate sul sito *internet* dell’Autorità a cura del responsabile del procedimento;
 5. di avvisare che entro i 30 giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto 4, Eni S.p.A. potrà presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi ed eventualmente introdurre le conseguenti modifiche accessorie agli impegni;
 6. di comunicare il presente atto, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Eni S.p.A., Piazzale Enrico Mattei, 1, 00144 Roma, Piazza Ezio Vanoni, 1, 20097 San Donato Milanese (Milano), ad Altroconsumo Ass., presso Studio legale Avv.ti Francesca Vrespa e Gabriele C. Cappello, via Circo 12, 20123 Milano, francesca.vrespa@milano.pecavvocati.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell’Autorità www.autorita.energia.it.

26 giugno 2014

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni