



Sede legale in Roma,  
Piazzale Enrico Mattei, 1  
00144 Roma  
Tel. centralino +39 06598.21  
[www.eni.it](http://www.eni.it)

**Allegato 2**  
**18 dicembre 2013**  
**Versione aggiornata al 15 settembre 2014**

**Impegni ai sensi dell'articolo 45, comma 3 del decreto legislativo n. 93/11 e della deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com**

**1. Soggetto proponente:**

eni S.p.A. (eni)

**2. Numero del procedimento e fattispecie contestata**

Delibera Aeeg n. 477/2013/S/COM del 31 ottobre 2013 recante "*Avvio di un procedimento per l'adozione di provvedimenti prescrittivi e sanzionatori per violazioni in materia di fatturazione*" (di seguito "**il Provvedimento**").

Con il Provvedimento l'Autorità: (i) ha contestato a eni la violazione dell'articolo 5, della deliberazione dell'Aeeg n. 229/01 con riferimento ai clienti serviti in regime di tutela gas; (ii) ha intimato il ripristino della periodicità della fatturazione e specificamente la garanzia del conguaglio definitivo a seguito di *switch out*, sia per i clienti serviti in regime di tutela, sia per i clienti del mercato libero.

**3. Dichiarazione di cessazione della condotta contestata**

eni, già nel corso del 2013, aveva consolidato modelli operativi atti a garantire la regolarità della fatturazione per i clienti del mercato in regime di tutela e del mercato libero.

In particolare, con riferimento alle condotte di cui al punto (ii) del precedente paragrafo 2, si osserva che -già a fine 2013- il numero di clienti che avevano cambiato fornitore, ma non avevano ricevuto la fattura di conguaglio si era ridotto a 27.317 (rispetto al numero di 82.959 indicato dall'Autorità), in coerenza col piano di rientro già condiviso con l'Autorità sin dal giugno 2013. In tale recupero sono, peraltro, comprese anche parte delle situazioni per le quali non risultavano pervenute le letture da parte del distributore, verso cui eni ha attivato puntuali e straordinarie azioni.

Più in generale, eni dichiara che -salvo marginali e fisiologiche disfunzioni- le condotte contestate nel Provvedimento (ove sussistenti) sono tutte definitivamente cessate e che la Società -per quanto di Sua competenza- ha adottato ogni ragionevole iniziativa utile:



al progressivo smaltimento dell'arretrato residuo (clienti ancora in ritardo di fatturazione); ad assicurare la regolarità di fatturazione, riducendo -a partire dal 2015- anche i casi di ritardo di fatturazione legati alle disfunzioni fisiologiche cui sopra si è fatto cenno.

#### **4. Considerazioni in merito all'utilità degli impegni**

Come precedentemente affermato, **eni** ha già -da tempo- provveduto a ripristinare la regolarità della fatturazione, restando fermo che, in processi/sistemi complessi quali quelli di cui trattasi, risultano ineliminabili e quindi fisiologiche delle marginali disfunzioni.

**eni** in via straordinaria, a titolo di atto d'attenzione verso i propri clienti interessati da un fenomeno del tutto eccezionale di ritardo di fatturazione, si impegna a riconoscere una somma di denaro (d'ora in poi Indennizzo/i) ai clienti specificati nell'Impegno 1 e, per gli stessi clienti, a ripristinare nel minimo tempo possibile, e comunque entro una data certa, la regolarità della fatturazione.

**eni** si impegna, inoltre, ad adottare iniziative volte ad incrementare la qualità dei propri servizi a livelli superiori a quanto previsto dalla regolamentazione vigente. In particolare, **eni** si impegna ad offrire alla propria clientela:

- (a) opportunità di dilazione e rateizzazione del pagamento senza interessi per i clienti con ritardi di fatturazione, anche a seguito del cambiamento di fornitore.
- (b) strumenti di incentivazione e supporto delle auto-letture;
- (c) strumenti di conciliazione di eventuali dispute.

VB



## 5. Descrizione degli impegni proposti:

<b>Impegno n. 1 Riconoscimento di Indennizzi</b>	
a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere	A ciascun cliente ricompreso nelle casistiche ( <i>cf.</i> punto 2, (i) <sup>1</sup> e (ii) <sup>2</sup> ) specificamente oggetto dell'istruttoria che - alla data (31/10/2013) di avvio di istruttoria- era interessato da un ritardo di fatturazione ancora presente alla data del 31/12/13, sarà riconosciuto un Indennizzo del valore di 25 (venticinque) Euro. Inoltre, verrà corrisposto un distinto Indennizzo di 10 (dieci) Euro a ciascun cliente rientrante nelle tipologia di cui al punto 2, (i) di cui sopra che, successivamente al 1/11/2013 e fino al 31/12/2014 abbia subito o subirà un ritardo di fatturazione qualora tale ritardo sia ancora presente alla data del 31/12/2014. Tali Indennizzi, ove possibile, verranno corrisposti tramite compensazione in fattura o, in subordine, tramite assegno. Il singolo cliente interessato sarà puntualmente informato dell'Indennizzo in esame e della circostanza che lo stesso è da riconnettersi ai presenti Impegni.
b) Costi previsti	OMISSIS
c) Tempi di attuazione e durata degli impegni	Nella prima fattura utile dalla data di approvazione degli impegni. Ad esclusione dei ritardi dipendenti dai comportamenti dei distributori, la fatturazione verrà ripristinata nel più breve tempo possibile e comunque entro il 30 aprile 2015 (termine massimo di riferimento anche per l'emissione degli assegni).
d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate	Si tratta di una misura di autoregolazione, con cui eni -in via straordinaria- senza che vi sia alcun obbligo contrattuale e/o regolatorio in tal senso, riconosce Indennizzi a quei clienti rientranti nella casistica/tipologia di cui al testo del presente impegno.. Si evidenzia, inoltre, che -secondo quanto precisato in merito ai tempi di attuazione degli impegni- i clienti i destinatari degli Indennizzi hanno certezza della risoluzione del ritardo di fatturazione da cui sono stati interessati comunque non oltre il 30 aprile 2015 (con

<sup>1</sup> Clienti che hanno diritto al servizio di tutela richiamato nell'ambito di applicazione della Del. n. 229/01.

<sup>2</sup> Clienti di gas naturale e/o energia elettrica che hanno diritto al servizio di tutela come previsto dall'art. 4.1 della Del. ARG/gas 64/09 o del mercato libero oggetto di Switch-out (27.317 clienti, secondo quanto già indicato al paragrafo 3)..



	l'eccezione dei casi dovuti a responsabilità del distributore)..
--	--

<b>Impegno n. 2 Possibilità di dilazione e rateizzazione senza interessi</b>	
a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere	<p>Per tutti i casi di ritardo di fatturazione derivante anche dal cambio fornitore, compresi quelli dipendenti dalla responsabilità del distributore, per i clienti domestici sia nel mercato in regime di tutela gas sia nel libero (gas e/o energia elettrica) <b>eni</b> riconoscerà:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- dilazione automatica dei termini di pagamento dai 20 giorni previsti dalla delibera n. 229/01 (gas) o dalle condizioni generali di contratto, a 50 giorni.</li><li>- rateizzazione dei pagamenti senza interessi su richiesta del cliente, con un numero di rate mensili pari al numero di fatture non emesse. Il cliente può attivare la rateizzazione anche autonomamente nella modalità "self service" quali IVR del call center, sito web e da App su smartphone e tablet, sia attraverso i tradizionali canali di contatto.</li></ul> <p>Il cliente verrà espressamente informato di tali opzioni in bolletta.</p>
b) Costi previsti	<i>OMISSIS</i>
c) Tempi di attuazione e durata degli impegni	Dal mese successivo all'approvazione degli impegni fino al 31.12.2015.
d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate	La rateizzazione e dilazione dei pagamenti relativi ai consumi già effettuati consente ai clienti la pianificazione delle uscite e la suddivisione delle stesse in più rate in modo da non pesare sul <i>budget</i> del cliente. Il cliente avrà <b>riconosciuti</b> tali benefici anche nei casi in cui <b>eni</b> non è responsabile, ma il ritardo deriva da responsabilità dell'azienda di distribuzione.

<b>Impegno n. 3 Autolettura</b>	
a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il	Iniziative volte ad aumentare la consapevolezza del cliente finale gas dell'importanza delle autolettura ai fini



proponente si dichiara disposto ad assumere	<p>di una più precisa ed effettiva fatturazione dei consumi. Tale impegno include:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- comunicazioni generalizzate alla clientela;</li><li>- messaggi personalizzati mirati ai clienti per i quali non risultano letture effettive o autoletture da almeno 12 mesi.</li></ul> <p>Sempre ai fini di promuovere il ricorso alle autoletture, <b>eni</b> si impegna a stipulare, a proprie spese, accordi con le società incaricate dal distributore della raccolta dei dati di lettura, affinché le stesse provvedano alla raccolta delle autoletture comunicate dal cliente a mezzo di "post-it" (foglietto di carta) affisso presso il proprio domicilio in occasione della "visita" della società di lettura. Quest'ultima società procederà poi al trasferimento dei dati del "post-it" ad <b>eni</b> che lo tratterà come un'autolettura. Questo impegno riguarda i Comuni in cui il distributore non ha già scelto -di propria iniziativa- di avvalersi del servizio di raccolta delle autoletture comunicate dal cliente tramite i "post-it" e in cui il fenomeno delle mancate letture da parte del distributore assuma proporzioni rilevanti.</p> <p>Infine l'autolettura così rilevata va a vantaggio dello stesso distributore il quale, in base alle regole vigenti, acquisirà da <b>eni</b> e registrerà nei propri sistemi il dato ricevuto in autolettura.</p>
b) Costi previsti	<i>OMISSIS</i>
c) Tempi di attuazione e durata degli impegni	Dal mese successivo all'approvazione degli impegni fino al 31.12.2015.
d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate	<p>Come illustrato in premessa, nel sistema attuale si riscontra uno scollamento tra le attività di raccolta e trasmissione dati (effettuate dal distributore) e le attività di fatturazione al cliente finale (effettuate dal venditore, sulla base dei dati ricevuti). Va da sé, dunque, che in caso di ritardi, mancate comunicazioni, o anche soltanto errori nella comunicazione dei dati di lettura sarà il venditore a trovarsi in difficoltà dovendosi interfacciare con il cliente finale.</p> <p>In particolare, occorre evidenziare che il sistema di fatturazione di <b>eni</b> prevede una serie di meccanismi di controllo volti a "bloccare" le fatturazioni anomale, a</p>

DB



	<p>tutela dei clienti finali.</p> <p>Tale sistema, tuttavia, non può risultare efficace nella totalità dei casi se non sono presenti dati di lettura “effettivi” o di autolettura. E’ evidente, difatti, che in caso di mancata lettura per periodi prolungati, le stime non potranno rispecchiare i consumi reali, e la fattura di conguaglio potrà essere particolarmente elevata e quindi essere letta come anomala dal sistema, il quale al fine di consentire le necessarie verifiche, bloccherà la fatturazione, con i conseguenti ritardi.</p> <p>Promuovere il ricorso all’autolettura produce, quindi, l’effetto di aumentare la disponibilità di dati di lettura, e quindi la regolarità e correttezza della fatturazione.</p> <p>Per quanto riguarda in particolare l’autolettura tramite affissione del “Post-it”, si osserva che ad oggi, le società di distribuzione di norma non si avvalgono del servizio di lettura post-it. La società che svolge il servizio di lettura non è quindi tenuta a registrare il dato in autolettura fornito dal consumatore attraverso il post-it. Quindi, al fine di aumentare il numero di autoletture disponibili e quindi migliorare la qualità dei dati di consumo, <b>eni</b>, con il presente impegno, richiede alle società incaricate della rilevazione delle letture – ove il distributore già non si avvalga del servizio di rilevazione dei post-it – di acquisire anche le letture che i clienti comunicano attraverso un “post-it”, accollandosene i costi di rilevazione e di trattamento.</p> <p>La misura proposta, per quanto concettualmente semplice, in realtà presenta notevole complessità (e costi) e consente la mitigazione del livello fisiologico dei ritardi per la parte dovuta alle mancate o tardive letture dei distributori.</p> <p>Tali pratiche permettono di sopperire, almeno in parte, alle carenze e lacune del sistema evidenziate dalla stessa Autorità nel provvedimento di avvio dell’indagine conoscitiva citata, ma non costituiscono, ovviamente, una soluzione definitiva, la quale richiede invece l’intervento regolatorio dell’Autorità.</p>
--	--

MB

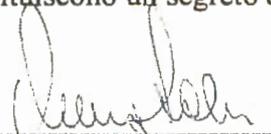


<b>Impegno n. 4 Adesione al servizio di conciliazione Aeeg/AU</b>	
a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere	Adesione da parte di <b>eni</b> al Servizio di Conciliazione Clienti Energia, di cui alla delibera 260/2012/E/com, sia per il gas sia per l'energia elettrica
b) Costi previsti	<i>OMISSIS</i>
c) Tempi di attuazione e durata degli impegni	Attuazione entro il 6 mesi dalla data di approvazione degli impegni. Durata: 2 anni.
d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate	<b>eni</b> presta grande attenzione agli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie ed è per questa ragione che da tempo <b>eni</b> ha aderito alla c.d. "conciliazione paritetica". Con il presente impegno, <b>eni</b> amplia il ricorso a questi strumenti rendendo accessibile alla clientela anche il Servizio di Conciliazione Clienti Energia che si svolge sotto l'egida dell'Acquirente Unico (AU).

MB

#### 6. Esigenze di riservatezza e segretezza

In conformità con quanto previsto dall'articolo 16 comma 3 dell'Allegato A della delibera 243/2012/E/com, si chiede la riservatezza delle sole righe delle tabelle sugli impegni relative alla voce "costi previsti" in quanto costituiscono un segreto aziendale.

  
-----  
Dott. Angelo Zaccari  
Senior Executive Vice President  
Direzione Retail Market G&P