

DELIBERAZIONE 24 APRILE 2018
272/2018/S/COM

APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA ENI GAS E LUCE S.P.A. E
CHIUSURA DEL RELATIVO PROCEDIMENTO SANZIONATORIO

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1016^a riunione del 24 aprile 2018

- Premesso che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) opera in regime di proroga ai sensi del decreto-legge 10 aprile 2018, n.30;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione.

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e successive modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- l'art. 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- 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;
- il decreto-legge 10 aprile 2018, n. 30;
- il vigente Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: 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);
- la deliberazione dell'Autorità 26 luglio 2012, 323/2012/E/COM;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 20 dicembre 2012, 548/2012/E/COM (di seguito: deliberazione 548/2012/E/COM);
- l'Allegato A alla deliberazione 24 marzo 2016, 137/2016/R/COM, recante il vigente Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità in merito agli obblighi di

- separazione contabile (*unbundling* contabile) (di seguito: TIUC);
- la deliberazione dell’Autorità 16 luglio 2015, 349/2015/S/COM;
 - la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
 - gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A (di seguito: deliberazione 57/2018/A);
 - la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A (di seguito: deliberazione 58/2018/A);
 - la deliberazione dell’Autorità 8 febbraio 2018, 60/2018/A;
 - la deliberazione dell’Autorità 8 febbraio 2018, 64/2018/A;
 - la deliberazione dell’Autorità 8 marzo 2018, 128/2018/S/COM (di seguito: deliberazione 128/2018/S/COM);
 - la deliberazione dell’Autorità 9 aprile 2018, 228/2018/A.

FATTO:

1. L’art. 14, comma 1, del TIQV, individua gli standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale con riferimento a tre indicatori:
 - a) tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: standard specifico 40 giorni solari;
 - b) tempo massimo di rettifica di fatturazione: standard specifico 90 giorni solari;
 - c) tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: standard specifico 20 giorni solari.
2. L’art. 18, del TIQV, prevede che in caso di mancato rispetto dei predetti standard specifici di qualità, il venditore corrisponda al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 20 euro, il cui importo raddoppia se l’esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo, e triplica se l’esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.
3. L’art. 19, del TIQV, indica i casi tassativi di esclusione del diritto all’indennizzo automatico (ad esempio qualora al cliente finale sia già stato corrisposto nell’anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico).
4. L’art. 20, del TIQV, nel disciplinare le “Modalità di corresponsione al richiedente dell’indennizzo automatico”, prevede che il venditore sia tenuto ad accreditare al cliente finale l’indennizzo automatico attraverso detrazione dall’importo addebitato nella prima fatturazione utile, in quelle successive ovvero mediante rimessione diretta (comma 1) e che l’indennizzo automatico, ove dovuto, debba essere corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione (comma 2).
5. Con lettera 24 novembre 2014 (prot. Autorità 33830), gli Uffici dell’Autorità, a seguito della trasmissione da parte dello Sportello per il consumatore di energia

- (ora Sportello per il consumatore Energia e Ambiente) – ai sensi del Regolamento di cui alla deliberazione 548/2012/E/COM – di alcuni fascicoli che dovevano essere oggetto di valutazione da parte dell’Autorità, avevano inviato a Eni S.p.a. – Divisione Gas & Power ora Eni Gas e Luce S.p.a. (di seguito: Eni) a seguito di conferimento di ramo d’azienda, una richiesta di informazioni di carattere generale relativa al rispetto dell’art. 20, comma 2, del TIQV.
6. Con la lettera di cui all’alinea precedente, gli Uffici dell’Autorità avevano chiesto – con riferimento alle richieste di prestazione (di entrambi i settori di energia elettrica e gas naturale) del 2012, 2013 e I semestre 2014 – il numero di casi in cui l’indennizzo automatico eventualmente dovuto era stato erogato oltre il termine di 8 mesi di cui all’art. 20, comma 2, del TIQV e il numero di casi per i quali, pur essendo trascorso il suddetto termine, l’indennizzo non era ancora stato erogato.
 7. Nella lettera datata 27 gennaio 2015 – acquisita solo in data 16 giugno 2015 (prot. Autorità 18480), dopo reiterati solleciti da parte degli Uffici (del 3 marzo 2015, prot. 7436 e del 12 maggio 2015, prot. 15171) – Eni aveva quantificato in 42.633 i casi di erogazione dell’indennizzo oltre il termine di 8 mesi di cui all’art. 20, comma 2, del TIQV, relativamente al periodo compreso tra il 1 gennaio 2012 e il 30 giugno 2014.
 8. Nella medesima lettera di cui al precedente alinea, Eni aveva, altresì, dichiarato di non avere evidenza di casistiche residuali di indennizzi automatici eventualmente dovuti e non ancora erogati pur essendo trascorso il termine di 8 mesi di cui all’art. 20, comma 2, del TIQV.
 9. Pertanto, con deliberazione 349/2015/S/COM l’Autorità ha avviato, nei confronti di Eni, un procedimento per l’adozione di provvedimenti sanzionatori per tardiva erogazione di indennizzi automatici, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95.
 10. Con nota 7 agosto 2015 (prot. Autorità 23779), Eni ha tempestivamente presentato, ai sensi dell’art. 45 del decreto legislativo 93/11 e dell’art. 16 dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM, una proposta di impegni relativa alle predette contestazioni.
 11. In data 28 febbraio 2018 (prot. Autorità 6995), Eni ha presentato, ai sensi dell’art. 16, comma 4, dell’Allegato A alla 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 20 febbraio 2018 (prot. Autorità 4834).
 12. Nella proposta di impegni, come risultante dalla nota 28 febbraio 2018 (prot. Autorità 6995), Eni ha dichiarato e documentato che, come richiesto dall’art. 17, comma 2, lett. b), dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM, la condotta contestata con la deliberazione 349/2015/S/COM è cessata. In particolare, la società ha comprovato, con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, di avere provveduto all’erogazione degli indennizzi previsti dalla regolazione per tutti i casi oggetto di contestazione (relativi cioè a richieste di prestazione degli anni 2012 e 2013, nonché del primo semestre 2014) che

avevano maturato il relativo diritto, pari a 42.633.

13. La proposta presentata da Eni reca i seguenti due impegni:

Impegno n. 1

Erogazione di un indennizzo pari a 15 euro, ulteriore rispetto a quello previsto dal TIQV, per ogni caso di indennizzo automatico erogato tardivamente (cioè oltre il termine di 8 mesi di cui all'art. 20, comma 2, del TIQV) ai clienti che nel periodo oggetto di contestazione – anni 2012, 2013 e I semestre 2014 – abbiano maturato il diritto ad un indennizzo ai sensi dell'art. 18 del TIQV e abbiano un contratto ancora attivo con Eni o un contratto cessato successivamente al 30 giugno 2013.

Impegno n. 2

Erogazione di un indennizzo pari a 15 euro, ulteriore rispetto a quello previsto dal TIQV, per ogni caso di indennizzo automatico erogato tardivamente (cioè oltre il termine di 8 mesi di cui all'art. 20, comma 2, del TIQV) ai clienti che dal secondo semestre dell'anno 2014 fino al 31 dicembre 2017, abbiano maturato il diritto ad un indennizzo ai sensi dell'art. 18 del TIQV.

14. Con la deliberazione 128/2018/S/com, l'Autorità ha dichiarato ammissibile, ai sensi dell'art. 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2013/E/COM, la proposta di impegni presentata da Eni, come risultante dalla nota 28 febbraio 2018 (prot. Autorità 6995), e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito internet.
15. A seguito della pubblicazione sul sito internet dell'Autorità in data 13 marzo 2018, non sono pervenute osservazioni alla proposta di impegni presentata da Eni.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

16. L'Autorità procede alla valutazione degli impegni presentati dall' esercente.
17. In primo luogo Eni ha dichiarato e documentato che, come richiesto dall'art. 17, comma 2, lett. b), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM, la condotta contestata con la deliberazione 349/2015/S/COM è cessata.
18. In particolare, la società ha comprovato, con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, di avere provveduto all'erogazione degli indennizzi previsti dalla regolazione per tutti i casi oggetto di contestazione (relativi cioè a richieste di prestazione degli anni 2012 e 2013, nonché del primo semestre 2014) che avevano maturato il relativo diritto, pari a 42.633.
19. L'impegno n. 1, consistente nell'erogazione di un indennizzo pari a 15 (quindici) euro, ulteriore rispetto a quello previsto dal TIQV, per ogni caso di indennizzo automatico erogato tardivamente (cioè oltre il termine di 8 mesi di cui all'art. 20, comma 2, del TIQV) ai clienti che nel periodo oggetto di contestazione – anni 2012, 2013 e I semestre 2014 – abbiano maturato il diritto ad un indennizzo ai sensi dell'art. 18 del TIQV e abbiano un contratto ancora attivo con Eni (al

- momento dell'erogazione dell'indennizzo aggiuntivo) o un contratto cessato successivamente al 30 giugno 2013, è volto a fornire un ristoro aggiuntivo, rispetto a quello previsto dalla citata regolazione, per il disagio patito dai clienti in ragione della ritardata corresponsione dell'indennizzo ad essi spettante per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale.
20. Anche l'impegno n. 2, consistente nell'erogazione di un indennizzo pari a 15 (quindici) euro, ulteriore rispetto a quello previsto dal TIQV, per ogni caso di indennizzo automatico erogato tardivamente (cioè oltre il termine di 8 mesi di cui all'art. 20, comma 2, del TIQV) ai clienti che dal secondo semestre dell'anno 2014 fino al 31 dicembre 2017, abbiano maturato il diritto ad un indennizzo ai sensi dell'art. 18 del TIQV, ha lo scopo di fornire un ristoro aggiuntivo rispetto a quello previsto dalla regolazione.
 21. Per le suesposte ragioni, l'Autorità ritiene che gli impegni presentati da Eni – quali risultanti dalla citata nota 28 febbraio 2018 (prot. Autorità 6995) – facenti parte integrante del presente provvedimento, siano utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate nel procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 349/2015/S/COM e, pertanto, ne dispone l'obbligatorietà nei confronti di Eni Gas e Luce S.p.a.
 22. Ai fini della valutazione positiva degli impegni di cui sopra, l'Autorità ritiene necessario che Eni comunichi i costi effettivamente sostenuti per adempiere a ciascuno degli impegni assunti e dia, altresì, separata evidenza contabile degli stessi costi nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'art. 21 del TIUC. Ciò anche al fine di consentire le corrette determinazioni, da parte dell'Autorità, in tema di riconoscimento di costi dei servizi di vendita, non potendo i costi sopportati dall'impresa per l'attuazione degli impegni essere annoverati tra quelli che concorrono alla determinazione dell'ammontare dei costi riconosciuti.
 23. Per le suesposte ragioni e in considerazione della mancata presentazione di osservazioni da parte di terzi alla proposta di impegni di Eni Gas e Luce S.p.a., l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 349/2015/S/COM nei confronti della medesima società, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM

DELIBERA

1. di approvare e rendere obbligatori, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM, gli impegni presentati da Eni Gas e Luce S.p.a., come risultanti dalla nota 28 febbraio 2018 (prot. Autorità 6995) (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 349/2015/S/COM;

2. di prevedere che i predetti impegni, secondo le modalità di cui in motivazione, vengano attuati: a) per quanto riguarda i clienti con contratto attivo con Eni Gas e Luce S.p.a., la corresponsione dell'indennizzo aggiuntivo avverrà, con specifica informativa in fattura, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile del ciclo di fatturazione (considerando un periodo minimo di due settimane di implementazione nei sistemi aziendali) dalla data di approvazione dei presenti impegni; nel caso in cui l'importo della prima fattura addebitata al cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo aggiuntivo, la fattura evidenzierà un credito a favore del cliente che sarà detratto dalle successive fatture; b) per i clienti con contratto cessato, la corresponsione dell'indennizzo aggiuntivo avverrà in fattura ove possibile oppure mediante rimessa diretta tramite assegno, entro 90 (novanta) giorni dalla data di approvazione dei presenti impegni; con riferimento all'impegno n. 1, qualora la rimessa diretta non abbia avuto esito positivo e il cliente cessato abbia presentato, entro 5 (cinque) anni dalla data di approvazione dei presenti impegni, richiesta di corresponsione dell'indennizzo aggiuntivo, la corresponsione dell'indennizzo aggiuntivo avverrà mediante rimessa diretta tramite assegno entro 90 (novanta) giorni da tale richiesta;
3. di prevedere che Eni Gas e Luce S.p.a. comunichi i costi effettivamente sostenuti per l'attuazione di ciascuno degli impegni approvati con la presente deliberazione e i periodi temporali del loro sostenimento, dandone evidenza contabile nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'art. 21 del TIUC;
4. di chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 349/2015/S/COM nei confronti di Eni Gas e Luce S.p.a., ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM;
5. di ordinare a Eni Gas e Luce S.p.a. di trasmettere all'Autorità la prova documentale dell'attuazione degli impegni, entro 30 (trenta) giorni dalle scadenze previste, come riportate nel precedente punto 2;
6. di avvisare che, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 20 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM, il procedimento sanzionatorio potrà essere riavviato qualora l'impresa contravvenga agli impegni assunti o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti. All'esito di tale procedimento l'Autorità potrà irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria fino al doppio di quella che sarebbe stata irrogata in assenza di impegni;
7. di notificare il presente atto a Eni Gas e Luce S.p.a. (partita iva 12300020158) mediante PEC all'indirizzo enigaseluce@pec.enigaseluce.com e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

24 aprile 2018

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni