

DELIBERAZIONE 16 OTTOBRE 2014
492/2014/S/GAS

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

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

Nella riunione del 16 ottobre 2014

VISTI:

- 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 l'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, 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 legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lettere 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;
- l'art. 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 18 ottobre 2001, n. 229/01, e s.m.i., 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), ed in particolare l'art. 5, comma 1;
- la deliberazione dell'Autorità 14 maggio 2008, GOP 28/08 e s.m.i., di istituzione dello "Sportello per il consumatore di energia ed adozione del Regolamento per lo svolgimento delle attività materiali, informative e conoscitive anche

preparatorie e strumentali nell'ambito della valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentati dai clienti finali ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. m), della legge 14 novembre 1995, n. 481” (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*)”;
- la deliberazione dell’Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, recante “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” e s.m.i. (di seguito: TIQV);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09, recante “Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane” (di seguito: TIVG);
- la deliberazione 5 giugno 2009, ARG/gas 69/09;
- 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);
- la deliberazione dell’Autorità 26 luglio 2012, 323/2012/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 15 novembre 2012, 475/2012/E/com;
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com (di seguito: deliberazione 548/2012/E/com) e s.m.i.;
- la deliberazione dell’Autorità 31 ottobre 2013, 477/2013/S/com (di seguito: deliberazione 477/2013/S/com);
- la deliberazione dell’Autorità 27 marzo 2014, 124/2014/A (di seguito: deliberazione 124/2014/A);
- la deliberazione dell’Autorità 26 giugno 2014, 306/2014/S/com.

FATTO

1. Con deliberazione 477/2013/S/com, l’Autorità ha avviato, nei confronti di Eni S.p.A. (di seguito: Eni o società o esercente), 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.
2. In particolare, con riferimento alla *periodicità della fatturazione*, l'Autorità ha contestato all' esercente 1.785 reclami con riferimento alle forniture di gas e 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.
 3. Con riferimento al *conguaglio definitivo* a seguito di passaggio ad altro fornitore, l'Autorità ha contestato all' esercente di non aver inviato la fattura di chiusura a 82.959 clienti che avevano cambiato fornitore nel periodo compreso tra il 1 aprile 2011 e il 1 gennaio 2013.
 4. 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).
 5. Con nota 20 dicembre 2013 (prot. Autorità n. 40565), Eni ha presentato, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 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.
 6. Con lettera 6 febbraio 2014 (prot. Autorità 3730) Altroconsumo Associazione (di seguito: Altroconsumo) 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.
 7. Con lettera 11 marzo 2014 (prot. Autorità 7029) Altroconsumo ha prodotto documentazione relativa ai disservizi sopportati da 14 (quattordici) clienti finali.
 8. 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).
 9. La proposta di Eni, come risultante dalla nota 23 maggio 2014 (prot. Autorità 14472), consta di quattro impegni:

Impegno 1

Riconoscimento di un indennizzo di 25 euro ai clienti coinvolti nei disservizi oggetto di contestazione, ossia: a) ai clienti serviti in regime di tutela gas che nel periodo compreso tra il 1 gennaio 2012 e il 30 settembre 2013 non hanno ricevuto i documenti di fatturazione secondo le tempistiche previste dall'art. 5 della deliberazione 229/01; b) ai clienti serviti in regime di tutela gas e ai clienti serviti sul mercato libero di gas e di energia elettrica che nel periodo compreso tra il 1° aprile 2011 e il 1 gennaio 2013 hanno cambiato fornitore senza ricevere nei termini di cui dell'Allegato I alle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE il conguaglio definitivo. Tale indennizzo è destinato a tutti i clienti sub a) e b) per i quali la società non ha posto rimedio ai disservizi contestati entro il 31 dicembre

2013. L'indennizzo sarebbe erogato nella prima fattura utile successiva alla data di approvazione degli impegni, con una specifica informativa ai clienti circa le ragioni dell'indennizzo.

Impegno 2

Dilazione automatica e rateizzazione senza interessi (in un numero di rate mensili pari al numero di fatture non emesse) delle somme fatturate a seguito dei disservizi – anche eventualmente imputabili al distributore – contestati con la deliberazione 477/2013/S/com. Quanto alle modalità di implementazione dell'impegno, la società precisa che: a) la dilazione dei termini di pagamento da 20 giorni (previsti dalla deliberazione 229/01 o dalle condizioni generali di contratto) a 50 giorni sarà automatica; b) la rateizzazione dei pagamenti senza interessi avverrà, su richiesta del cliente, con un numero di rate mensili pari al numero di fatture non emesse, con possibilità per il cliente di attivare la rateizzazione anche autonomamente in modalità "self service" (cioè attraverso call center, sito web, App su smartphone e tablet) o attraverso i tradizionali canali di contatto; c) l'impegno verrà attuato dal mese successivo all'approvazione e fino al 31 dicembre 2015.

Impegno 3

Iniziative varie, volte a stimolare le autoletture; in particolare, l'esercente 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 dodici 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. Tali iniziative verranno poste in essere dal mese successivo all'approvazione degli impegni e fino al 31 dicembre 2015.

Impegno 4

Adesione al "Servizio conciliazione clienti energia", istituito dall'Autorità con deliberazione 260/2012/E/com. La società precisa di voler implementare questo impegno entro sei mesi dall'approvazione e per la durata di due anni.

10. Con nota 16 giugno 2014 (prot. Autorità 16937) ENI ha presentato una ulteriore istanza di accesso, evasa con nota 18 giugno 2014 (prot. Autorità 17091).
11. Con deliberazione 306/2014/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 come risultante dalla nota 23 maggio 2014 (prot. Autorità n. 14472) – e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito internet.
12. Con nota 2 luglio 2014 (prot. 18382), il Responsabile del procedimento ha comunicato ad Altroconsumo la dichiarazione di ammissibilità di cui al punto precedente.

13. In pari data (con nota prot. 18380) il Responsabile del procedimento ha inviato all' esercente una richiesta di informazioni, *ex art.* 18, comma 6, dell' Allegato A alla deliberazione 243/2013/E/com, avente ad oggetto il numero di clienti eventualmente ancora interessati dai disservizi contestati con la deliberazione 477/2013/S/com, le modalità di calcolo dei costi associati all' impegno 1 e il numero dei clienti destinatari del previsto indennizzo.
14. Ai sensi dell' art. 18, comma 1, della deliberazione 243/2012/E/com, rispettivamente con lettere 22 luglio 2014 (prot. Autorità 20679) e 31 luglio 2014 (prot. Autorità 21687) Altroconsumo e Associazione piccole e medie imprese di Torino e Provincia (di seguito: API Torino) hanno presentato osservazioni in merito agli impegni proposti dall' esercente.
15. In particolare, Altroconsumo esprime apprezzamento per gli impegni 3 e 4 che, a parere dell' associazione, consentirebbero nel futuro di eliminare almeno in parte i disservizi analoghi a quelli contestati nel presente procedimento e renderebbero più semplice la gestione delle eventuali controversie.
16. La stessa associazione, dopo aver richiamato in via generale l' attenzione sulla dimensione del fenomeno dei ritardi nella fatturazione, esprime osservazioni volte a migliorare le proposte oggetto degli impegni 1 e 2.
17. In particolare, con riferimento all' impegno 1, Altroconsumo suggerisce: a) un aumento dell' ammontare dell' indennizzo ad almeno 50 euro (invocando all' uopo la progressività del sistema degli indennizzi automatici previsti per il mancato rispetto degli *standard* specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale sui tempi di risposta ai reclami scritti e di rettifica della fatturazione dalla deliberazione ARG/com 164/08); b) l' estensione dell' indennizzo a tutti i clienti interessati dai ritardi nella fatturazione a prescindere dalla data di cessazione del disservizio; c) l' uso di adeguate forme di pubblicità che richiamino l' attenzione sull' impegno in oggetto; in particolare, l' associazione sottolinea la necessità che Eni indichi automaticamente nella bolletta, e cioè indipendentemente dalla specifica richiesta da parte del singolo cliente, che la somma di 25 euro viene portata a compensazione del debito del cliente a titolo di indennizzo.
18. Con riferimento all' impegno 2, Altroconsumo ritiene che Eni potrebbe impegnarsi a rateizzare senza interessi il pagamento dei conguagli conseguenti ai disservizi oggetto di contestazione in un numero di rate pari al doppio di quanto prospettato dalla società (e cioè in numero pari al doppio del numero di fatture non emesse).
19. API Torino presenta osservazioni analoghe a quelle di Altroconsumo con riferimento all' inadeguatezza dell' importo dell' indennizzo di cui all' impegno 1 e all' esigenza di non limitare l' ambito di applicazione dell' indennizzo ai disservizi non ancora cessati al 31 dicembre 2013 in considerazione delle criticità ancora riscontrabili in materia di periodicità di fatturazione. Infine, l' associazione chiede l' impegno da parte di Eni a dare riscontro ai reclami dei clienti in tempi più brevi.

20. Le osservazioni di Altroconsumo e di Api Torino sono state pubblicate in data 5 agosto 2014 sul sito internet dell’Autorità ai sensi del comma 3, dell’art. 18 della deliberazione 243/2012/E/com.
21. Con nota 16 settembre 2014 (prot. Autorità 25166) Eni, ai sensi del comma 5 del medesimo art. 18, ha rappresentato la propria posizione in merito alle osservazioni di cui ai precedenti punti precedenti 14-20 e ha altresì fornito risposta alla richiesta di informazioni inviata dal Responsabile del procedimento con lettera 2 luglio 2014 (prot. 18380).
22. In particolare, all’esito del *market test* Eni ha apportato alla propria proposta di impegni delle modifiche accessorie ai sensi dell’art. 18 dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012E/com. Tali modifiche riguardano: a) l’estensione dell’ambito di applicazione dell’impegno 1; in particolare, l’esercente si è impegnato a corrispondere un indennizzo di 10 euro a ciascun cliente avente diritto al servizio di tutela gas ai sensi della deliberazione 229/01 che sia stato interessato da un ritardo di fatturazione nel periodo compreso tra il 1 novembre 2013 e il 31 dicembre 2014 e qualora il disservizio sia ancora esistente al 31 dicembre 2014; b) l’individuazione di un termine ultimo (il 30 aprile 2015) entro il quale saranno risolti tutti i blocchi di fatturazione oggetto degli indennizzi di cui all’impegno 1 come risultante dalla nota 16 settembre 2014 (prot. Autorità 25166).
23. Quanto alle informazioni richieste dal Responsabile del procedimento con lettera 2 luglio 2014 (prot. 18380), l’esercente ha comunicato il numero di clienti aventi diritto all’indennizzo di 25 euro, interessati dalla violazione relativa alla *periodicità di fatturazione* (pari a 79.157 clienti) e dalla violazione relativa al *conguaglio definitivo* (pari a 27.317 clienti).

VALUTAZIONE GIURIDICA

24. L’Autorità procede alla valutazione degli impegni presentati dall’esercente, anche tenendo conto delle osservazioni presentate da Altroconsumo ed API Torino rispettivamente con note 22 luglio 2014 (prot. Autorità 20679) e 31 luglio 2014 (prot. Autorità 21687) e delle “conseguenti modifiche accessorie agli impegni” contenute - in forza dell’art. 18, comma 5, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012E/com - nella successiva nota Eni 16 settembre 2014 (prot. Autorità 25166). L’Autorità intende così valorizzare la partecipazione dei terzi interessati al procedimento di cui al titolo III della deliberazione 243/2012E/com, tenendo in debito conto le osservazioni a tale titolo pervenute.
25. L’impegno 1, ossia il pagamento di un indennizzo a favore dei clienti coinvolti nei disservizi contestati con la deliberazione 477/2013/S/com e ai quali la società non abbia posto rimedio entro il 31 dicembre 2013, è una iniziativa “compensatoria” finalizzata a diminuire il disagio provocato alla clientela e costituisce una misura ulteriore rispetto a quanto previsto dalla regolazione. In particolare, assume rilievo la circostanza che l’indennizzo – non previsto dalla

regolazione in materia per la condotta oggetto di contestazione – venga erogato anche nel caso in cui il disservizio derivi da cause non imputabili al venditore.

26. Al fine dell'approvazione dell'impegno 1 assumono particolare rilevanza le modifiche accessorie che Eni ha inteso apportare per tenere conto delle osservazioni svolte da Altroconsumo e da Api Torino nel corso del procedimento e in particolare: a) l'erogazione di un indennizzo automatico per i ritardi di fatturazione non dipendenti dall'impresa di distribuzione che si verificano nel periodo compreso tra il 1 novembre 2013 e il 31 dicembre 2014 e non risolti alla data del 31 dicembre 2014; b) l'impegno a ripristinare la periodicità di fatturazione che ha dato origine a tutti gli indennizzi oggetto dell'impegno 1 come risultante dalla nota 16 settembre 2014 (prot. Autorità 25166) quanto prima e comunque entro una data certa (il 30 aprile 2015).
27. Tali modifiche sembrano tener conto di quanto segnalato da Altroconsumo e da API Torino, in ordine al verificarsi di nuovi casi di ritardo di fatturazione a danno di clienti di Eni nel periodo successivo a quello oggetto di contestazione (cioè successivamente al 30 settembre 2013). Le modifiche accessorie sopra descritte appaiono particolarmente significative. Da un lato, tali modifiche consentono agli impegni di spiegare i loro effetti positivi – sia pure quantificati in un importo minore – anche in favore di clienti diversi da quelli presi in considerazione nella deliberazione di avvio del presente procedimento (ossia quelli che hanno subito un pregiudizio dopo il 30 settembre 2013) e, dall'altro, impongono all'esercente – che pure si è impegnato ad indennizzare tali disservizi (fuori dal perimetro della contestazione) – di ripristinare la fatturazione entro una data certa (il 30 aprile 2015), con ciò evitando che l'esercente possa considerarsi liberato dall'obbligo di emettere i documenti di fatturazione con la periodicità prevista dalla deliberazione 229/01 per il solo fatto di essersi impegnato ad erogare un indennizzo nel caso di mancato rispetto della suddetta periodicità.
28. Quanto invece all'importo dell'indennizzo ed in particolare all'osservazione svolta da Altroconsumo che, in considerazione della durata e della diffusione del disservizio oggetto di contestazione, ne auspicherebbe un incremento ad almeno 50 euro, si osserva anzitutto che l'Autorità non dispone di elementi dai quali possa inferirsi che nella generalità dei casi il disservizio in questione abbia avuto una *durata* media particolarmente lunga alla quale associare un determinato incremento dell'importo dell'indennizzo proposto dall'esercente. In secondo luogo, si rileva che, con l'impegno proposto dalla società, la *diffusione* del disservizio – lungi dal non rilevare – viene già “valorizzata” con l'aumento del numero di indennizzi da pagare (e quindi del costo complessivo associato a questo impegno). D'altra parte, la stessa associazione dei consumatori nel tentativo di innalzare l'importo dell'indennizzo non fornisce all'Autorità elementi che consentano di individuare un criterio in forza del quale determinare l'indennizzo in una misura diversa da quella proposta dall'esercente. Ed infatti, l'associazione, da un lato, invoca la progressività del sistema di indennizzi

automatici previsto dal TIQV in tutt'altra materia, dall'altro propone un indennizzo fisso – quantificato in almeno 50 euro – a prescindere dalla durata del disservizio sopportato da ciascun cliente.

29. Al fine dell'approvazione dell'impegno 1 assume altresì rilievo quanto osservato da Altroconsumo con riferimento alla necessità di adeguate forme di pubblicità dell'impegno in oggetto. In particolare, l'Autorità ritiene fondamentale che ai clienti finali venga data puntuale informazione dell'erogazione dell'indennizzo in esame e della circostanza che esso è da ricondursi all'approvazione dell'impegno in oggetto.
30. Anche l'impegno 2, consistente nella dilazione del pagamento della prima fattura successiva al ripristino della periodicità di fatturazione e nella rateizzazione senza interessi dei relativi importi, rappresenta una iniziativa finalizzata a diminuire il disagio provocato al cliente e costituisce una misura ulteriore rispetto a quanto previsto dalla regolazione.
31. In particolare, il termine di pagamento (50 giorni) oggetto dell'impegno supera di 30 giorni il termine minimo (di 20 giorni) previsto dall'art. 7, comma 1, della deliberazione 229/01 e la concessione della rateizzazione dell'importo, applicandosi senza interessi anche per i blocchi di fatturazione imputabili alla società di distribuzione, costituisce un trattamento migliorativo rispetto a quanto previsto dall'art. 10, comma 7, della deliberazione 229/01.
32. Con riferimento all'osservazione di Altroconsumo sull'impegno 2, si rileva che anche in questo caso la durata del disservizio è una variabile adeguatamente colta dall'impegno presentato dall' esercente. L'impegno 2 ha infatti ad oggetto proprio la rateizzazione senza interessi dell'importo dovuto dal cliente finale in un numero di rate corrispondente appunto al numero di documenti di fatturazione non emessi e con termini di pagamento ben oltre il doppio di quelli previsti dalla regolazione generale (50 giorni in luogo dei 20 giorni previsti dall'art. 7, comma 1, deliberazione 229/01). Pertanto l'impegno, nella sua originaria formulazione, appare soddisfare l'interesse del consumatore a non pagare immediatamente un debito certo, liquido ed esigibile derivante da un prolungato blocco di fatturazione, senza peraltro alcuna imputazione di interessi che pure sarebbero previsti dalla regolazione generale (art. 10, comma 7, deliberazione 229/01).
33. In sostanza la misura – che si applicherà anche a ritardi di fatturazione imputabili alla società di distribuzione – comporta che automaticamente - e quindi indipendentemente dall'invio di un'espressa richiesta in tal senso da parte del cliente, come pure richiesto dall'art. 10, comma 5, della deliberazione 229/01 - il sistema di fatturazione della società posticipi di 30 giorni i termini di pagamento delle fatture, portando da 20 a 50 giorni le tempistiche di pagamento previste dall'Autorità. Tale misura pare quindi funzionale a diluire nel tempo gli importi dovuti dai clienti interessati dai cosiddetti "blocchi di fatturazione" senza oneri finanziari per questi ultimi ed è quindi idonea ad eliminare, almeno in parte, le conseguenze immediate e dirette del blocco della fatturazione. Per

- ciò stesso la misura si dimostra utile al più efficace perseguimento di quegli stessi interessi dell'utenza al rispetto della periodicità di fatturazione (art. 19, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012E/com).
34. Anche l'impegno 3, volto a stimolare le autoletture, rappresenta, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, una misura senz'altro utile al più efficace perseguimento dell'interesse tutelato dalla disposizione che si assume violata. La promozione del ricorso all'autolettura attraverso gli ordinari canali informativi (comunicazioni generalizzate e messaggi personalizzati) realizza infatti l'effetto di aumentare la disponibilità dei dati di misura, il che ha riverberi positivi sulla correttezza della fatturazione e anche sulla sua regolarità (ossia sull'interesse tutelato dalle disposizioni in materia di periodicità).
 35. L'impegno in oggetto rappresenta un arricchimento del quadro regolatorio in materia, in quanto consente al venditore di inserirsi nel processo di lettura, acquisendo – per il tramite delle società che svolgono il servizio di raccolta dei dati di misura per conto del distributore – dati che altrimenti il distributore potrebbe non utilizzare e quindi potrebbe non trasmettere al venditore.
 36. L'impegno 4, consistente nell'adesione al “Servizio conciliazione clienti energia” istituito dall'Autorità con deliberazione 260/2012/E/com e s.m.e i., è utile al più efficace perseguimento dell'interesse tutelato dalla disposizione che si assume violata, costituendo un miglioramento del quadro regolatorio in materia, come noto improntato al principio della volontarietà da parte dell' esercente (oltre che da parte del cliente) dell'adesione al Servizio. Al fine della valutazione dell'impegno in esame occorre rilevare che il principale oggetto delle richieste di attivazione del Servizio è ad oggi rappresentato proprio da controversie in materia di fatturazione. Con l'impegno 4, la società aderisce al Servizio in parola, obbligandosi per due anni a partecipare alle procedure di conciliazione, come previsto dalla deliberazione 475/2012/E/com. L'impegno appare particolarmente significativo in considerazione del fatto che con l'adesione al Servizio Conciliazione dell'Autorità l' esercente mette a disposizione dei suoi clienti uno strumento gratuito e universale di soluzione extragiudiziale delle controversie.
 37. Ai fini della valutazione positiva degli impegni di cui sopra l'Autorità ritiene necessario che Eni comunichi i costi sostenuti effettivamente per l'implementazione di ciascuno degli impegni medesimi e dia altresì separata evidenza contabile degli stessi costi nella nota di commento ai conti annuali separati predisposta ai sensi dell'art. 27, della deliberazione 11/07. Ciò anche al fine di consentire le corrette determinazioni da parte dell'Autorità in tema di riconoscimento dei costi del servizio di vendita di tutela, non potendo i costi sopportati dall'impresa per l'implementazione degli impegni essere annoverati tra i livelli che concorrono alla determinazione dell'ammontare dei costi riconosciuti.

38. Per le suesposte ragioni, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 477/2013/S/com nei confronti di Eni S.p.A., ai sensi dell'art. 45, comma 3, del d. lgs. 93/11 e dell'articolo 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com.

DELIBERA

1. di approvare e rendere obbligatori, nei termini di cui in motivazione, 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, nei confronti di Eni S.p.A., gli impegni dalla stessa proposti, come risultanti dalla nota 16 settembre 2014 (prot. Autorità 25166) (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 477/2013/S/com;
2. di prevedere che l'impegno 1 di cui ai punti 9 e 22 della motivazione della presente deliberazione venga attuato nella prima fattura emessa successivamente alla data di comunicazione del presente provvedimento e che la fatturazione relativa alle utenze che beneficiano dell'indennizzo venga comunque ripristinata non oltre il 30 aprile 2015;
3. di prevedere che gli impegni 2 e 3 di cui ai punti 9 e 22 della motivazione della presente deliberazione vengano attuati dal mese successivo alla data di comunicazione del presente provvedimento e fino al 31 dicembre 2015;
4. di prevedere che l'impegno 4 di cui ai punti 9 e 22 della motivazione della presente deliberazione venga attuato entro sei mesi dalla data di comunicazione del presente provvedimento e per la durata di due anni;
5. di prevedere che Eni comunichi i costi sostenuti per l'implementazione di ciascuno degli impegni di cui ai punti 9 e 22 della motivazione della presente deliberazione, dandone evidenza contabile nella nota di commento ai conti annuali separati predisposta ai sensi dell'art. 27 della deliberazione 11/07;
6. di prevedere che ai clienti finali di Eni S.p.A. venga data adeguata comunicazione della misura di cui all'impegno 1 di cui ai punti 9 e 22 della motivazione della presente deliberazione, nei termini di cui in motivazione;
7. di chiudere il procedimento, avviato nei confronti di Eni S.p.A. con deliberazione 477/2013/S/com, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del d. lgs. 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com;
8. di ordinare a Eni S.p.A. di trasmettere all'Autorità la prova documentale dell'attuazione degli impegni entro 60 (sessanta) giorni dallo spirare del termine finale per l'attuazione di ciascun impegno come risultante dai precedenti punti 2, 3 e 4 della presente deliberazione;
9. di avvisare che, ai sensi dell'art. 45 comma 3, del d. lgs. 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;

10. 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 Associazione, presso Studio legale Avv.ti Francesca Vrespa e Gabriele C. Cappello, via Circo 12, 20123 Milano, francesca.vrespa@milano.pecavvocati.it, ad API Associazioni Piccole e Medie Imprese di Torino e Provincia, via Pianezza 123, 10151 Torino e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

16 ottobre 2014

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni