

DELIBERAZIONE 8 MARZO 2018
128/2018/S/COM

DICHIARAZIONE DI AMMISSIBILITÀ E PUBBLICAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI
PRESENTATA DA ENI GAS E LUCE S.P.A.

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1010^a riunione del 8 marzo 2018

- Premesso che l'Autorità, ai sensi della deliberazione 64/2018/A, opera, a far data dal 12 febbraio 2018, in regime di specifica *prorogatio*;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione.

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lettera c), della 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 vigente Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: 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 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 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.

CONSIDERATO CHE:

- 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;
- 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;
- 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);
- 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);
- 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, hanno 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;

- con la lettera di cui all'alinea precedente, gli Uffici dell'Autorità hanno 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 è 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 è ancora stato erogato;
- 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 ha 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;
- nella medesima lettera di cui al precedente alinea Eni ha altresì dichiarato di non avere al momento 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;
- 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;
- 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;
- 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);
- nella riunione del 8 marzo 2018, il Collegio ha preso atto dell'istruttoria preliminare del Responsabile del procedimento.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- 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;

- la proposta presentata da Eni reca i seguenti due impegni:
 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. 1);
 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 (impegno n. 2).

RITENUTO CHE:

- gli impegni presentati da Eni appaiano, ad una preliminare valutazione, potenzialmente utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
- 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, come risultante dalla nota 28 febbraio 2018 (prot. Autorità 6995)

DELIBERA

1. di 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 Gas e Luce S.p.a., come risultante dalla nota 28 febbraio 2018 (prot. Autorità 6995) (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 349/2015/S/COM e di disporre la pubblicazione sul sito internet dell'Autorità www.arera.it;
2. di avvisare che, ai sensi dell'articolo 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 tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: sanziona-

impegni.aeegsi@pec.energia.it ovvero mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, all'attenzione del Responsabile del procedimento al seguente indirizzo: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Direzione Sanzioni e Impegni, Piazza Cavour 5, 20121 Milano. In quest'ultimo caso le osservazioni dei terzi interessati dovranno recare la dicitura "*Proposta di impegni di Eni Gas e Luce S.p.a. nel procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 16 luglio 2015, 349/2015/S/com. Osservazioni ai sensi dell'articolo 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 Gas e Luce 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 notificare il presente atto a Eni Gas e Luce S.p.a., Piazza Vanoni, n. 1, 20097 San Donato Milanese (MI) e mediante pec all'indirizzo enigaseluce@pec.enigaseluce.com e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

8 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni