

Deliberazione 25 maggio 2010 - VIS 36/10

Avvio di un procedimento per l'adozione di provvedimenti prescrittivi e sanzionatori nei confronti della società Eni S.p.A. – Divisione Gas & Power per violazioni in materia di fatturazione di conguagli tariffari ai clienti finali del servizio gas e di periodicità di fatturazione

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 25 maggio 2010

Visti:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95) ed in particolare l'articolo 2, comma 20, lettera a), c) e d);
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 11 bis del d. l. 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: DPR n. 244/01);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 2 ottobre 2008, ARG/com 144/08;
- il d. lgs. 23 maggio 2000, n. 164;
- il d. lgs. 16 marzo 1999, n. 79;
- la deliberazione dell'Autorità 18 ottobre 2001, n. 229/01 come successivamente integrata e modificata (di seguito: deliberazione n. 229/01), e in particolare gli artt. 5, comma 1, 6, comma 4, e 10, commi 3 e 4;
- la deliberazione dell'Autorità 14 aprile 1999, n. 42/99 (di seguito: deliberazione n. 42/99), ed in particolare gli artt. 1, comma 1, e 17, comma 3;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 22 luglio 2004, n. 126/04 come successivamente integrata e modificata (di seguito: deliberazione n. 126/04), in particolare gli artt. 11, comma 1, lett. g), punto i), e 14, comma 1;
- la deliberazione dell'Autorità 29 settembre 2004, n. 170/04 come successivamente integrata e modificata (di seguito: deliberazione n. 170/04);
- la deliberazione dell'Autorità 14 marzo 2008, GOP 28/08 come successivamente integrata e modificata (di seguito: deliberazione GOP 28/08);
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV), approvato con deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 come successivamente integrata e modificata, in particolare l'art. 10 del suo Allegato A;

- il 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), approvato con deliberazione dell’Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 come successivamente integrata e modificata;
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2006, n. 328/06;
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2008, GOP 57/08.

Considerato che:

- l’art. 6, comma 4, della deliberazione n. 229/01 prevede che le variazioni delle tariffe devono essere applicate sulle fatture emesse *dopo* la data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione, limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo a detta data;
- l’art. 10, comma 3, lettera a), della deliberazione n. 229/01 prevede che l’ercente è tenuto ad offrire la rateizzazione per i clienti con consumi fino a 5.000 mc/anno qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al doppio dell’addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio; la rateizzazione non è offerta per corrispettivi inferiori a 50 euro;
- con deliberazione n. 42/99 l’Autorità ha fissato requisiti minimi in materia di trasparenza delle bollette relative ai consumi di gas distribuito a mezzo di rete urbana, prevedendo che l’ercente debba emettere bollette conformi ai principi di trasparenza di cui alla delibera stessa (art. 1) ed in particolare che la bolletta debba indicare eventuali variazioni delle tariffe come stabilite dall’Autorità successivamente all’emissione dell’ultimo documento di fatturazione (art. 17);
- nel corso dei primi mesi del 2010 sono pervenuti, presso lo Sportello per il consumatore di energia di cui alla deliberazione GOP 28/08 (di seguito: Sportello per il consumatore), numerosi reclami, da parte di singoli clienti finali e di Associazioni dei consumatori, in merito ai conguagli tariffari gas per gli anni termici 2005-2006, 2006-2007, 2007-2008 effettuati dalla società Eni S.p.A. - Divisione Gas&Power (di seguito: Eni); in particolare dalle segnalazioni ricevute è emerso che nelle fatture inviate da Eni negli ultimi mesi del 2009 sono stati addebitati o accreditati ai clienti importi in cifra fissa descritti come “conguaglio tariffa di distribuzione” e “conguaglio vendita”, riportati nella sezione denominata “altri addebiti e/o accrediti”;
- lo Sportello per il consumatore ha inviato alla società Eni, con nota del 13 gennaio 2010 (protocollo Sportello per il consumatore P20100000386 del 14 gennaio 2010), una richiesta di informazioni in merito:
 - a. alla mancata indicazione nelle fatture della regolamentazione di riferimento a giustificazione dei conguagli effettuati;
 - b. al numero di clienti interessati da tali conguagli tariffari;
 - c. all’eventuale indicazione di un canale informativo preposto a fornire i dettagli ed i chiarimenti richiesti dai clienti;
 - d. alle modalità di rateizzazione degli importi fatturati;
- Eni, con nota del 5 febbraio 2010 (prot. Sportello per il consumatore A20100007495 del 15 febbraio 2010) ha fornito risposta alla richiesta dello Sportello per il consumatore, precisando che:

- a. i conguagli delle tariffe di distribuzione sono avvenuti a seguito della definitiva approvazione, dopo un lungo contenzioso amministrativo, delle tariffe di distribuzione per il periodo 2005-2008 da parte dell'Autorità;
- b. relativamente alle componenti di vendita, i conguagli sono avvenuti a seguito di variazioni trimestrali delle condizioni economiche di fornitura non applicate in precedenza;
- c. il numero complessivo di clienti interessati dal conguaglio è di 4.458.813, di questi per oltre il 70% l'importo è a credito del cliente;
- l'esercente ha inoltre precisato quanto segue:
 - a. nel caso di importo relativo al conguaglio tariffario a credito del cliente o di importi a debito fino a € 100,00 è stato inserito in fattura un messaggio informativo sintetico;
 - b. nel caso di importo a debito del cliente oltre € 100,00, è stata allegata alla bolletta una lettera informativa, in cui sono stati riportati anche i riferimenti del numero verde del servizio clienti per richiedere informazioni ed i dettagli relativi ai conguagli fatturati; sono state inoltre fornite indicazioni sulle modalità di richiesta delle rateizzazioni;
 - c. le Associazioni dei consumatori sono state informate in merito ai conguagli tariffari del periodo 2005-2008;
- l'esercente non ha risposto alla richiesta di informazioni in merito all'assenza, nelle fatture, dei riferimenti normativi a giustificazione dei conguagli effettuati;
- con nota del 3 maggio 2010 (prot. Autorità 17428 del 4 maggio 2010) gli uffici dell'Autorità hanno formulato nuove richieste all'esercente, volte in particolare ad individuare i motivi del ritardo nell'applicazione dei conguagli;
- Eni, con note dell'11 maggio 2010 (prot. Autorità 18646 del 12 maggio 2010) e del 17 maggio 2010 (prot. Autorità 19374 del 19 maggio 2010) ha fornito risposta a tale richiesta, affermando in particolare:
 - a. di aver rispettato le previsioni della deliberazione n. 229/01 per quanto riguarda l'applicazione delle variazioni delle tariffe relative a tutte le componenti delle condizioni economiche, tenuto conto dei tempi tecnici di caricamento nei sistemi di fatturazione delle modifiche tariffarie e degli *iter* di approvazione e comunicazione delle tariffe di distribuzione da applicare sulle diverse reti; che le tempistiche di applicazione dei conguagli risentono anche della necessità di attendere la comunicazione dei valori tariffari da parte delle società di distribuzione o la pubblicazione degli appositi file nel sito dell'Autorità, nonché alle operazioni tecniche di simulazione e allestimento del conguaglio;
 - b. per quanto riguarda il mancato inserimento nelle fatture del dettaglio del calcolo effettuato e dei riferimenti normativi, di non averli inseriti per non appesantire il materiale inviato al cliente e perché ciò avrebbe reso necessario sviluppare una messaggistica personalizzata complessa e di evidente impatto sui costi;
 - c. per quanto riguarda le tempistiche di applicazione delle tariffe definitive da parte dei distributori, i distributori prevalenti avrebbero effettuato i conguagli tariffari per gli anni termici 2005-2006 e 2006-2007 tra settembre 2007 e gennaio 2008, mentre per l'anno termico 2007-2008, ove effettuati, i conguagli sarebbero stati completati a luglio 2008;

- d. la sussistenza di difficoltà relativamente alla gestione delle fatture passive di vettoriamento, stante l'assenza di standardizzazione tra i vari distributori; la maggior parte delle fatture (per circa il 75% dei distributori) viene trasmessa in formato cartaceo;
- e. in relazione alle richieste circa il numero di clienti per cui si rende ancora necessario effettuare conguagli tariffari relativi agli anni termici precedenti al 2009, la stima del numero di clienti per cui il conguaglio potrebbe dare luogo a un credito e i tempi previsti per l'emissione delle fatture recanti tali conguagli, Eni ha dichiarato che la quota del parco clienti gas che deve ancora ricevere conguagli tariffari (relativi alla tariffa di distribuzione, alla quota vendita o a entrambe) è stimabile in una percentuale inferiore al 3% e per essi i conguagli sono relativi a periodi non antecedenti l'anno 2008; per tali clienti, a partire da ottobre 2010 verrà ripristinata la funzionalità di recupero tariffario non disponibile sul sistema corrente per compiere gli specifici conguagli; tenuto conto del ciclo di fatturazione i recuperi tariffari sono esauribili in almeno 4 mesi;
- f. a partire dal 2008 Eni ha ritenuto equo sospendere unilateralmente l'applicazione degli interessi di mora per ritardati pagamenti al bacino potenziale dei clienti che dovevano avere il conguaglio;
- le risposte fornite dall' esercente non appaiono idonee ad escludere la violazione, in particolare in quanto, per ammissione stessa dell' esercente, le attività di conguaglio sono state completate dai distributori prevalenti al più tardi nel mese di luglio 2008, il che imponeva al venditore di applicare al cliente finale i corrispondenti conguagli al più tardi nelle fatture immediatamente successive a quella data;
- in particolare, con riferimento alla componente distribuzione delle condizioni economiche di fornitura del gas, l'incertezza generata dal contenzioso avente ad oggetto la deliberazione n. 170/04 si è definitivamente risolta con l'approvazione delle proposte tariffarie per l'attività di distribuzione del gas naturale per gli anni termici 2005-2006 e 2006-2007, relativamente alla maggioranza dei distributori, con deliberazioni 27 novembre 2006 n. 258/06, 18 dicembre 2006 n. 295/06, 16 gennaio 2007 n. 7/07, per l'anno termico 2007-2008, relativamente alla maggioranza dei distributori, con deliberazioni 15 ottobre 2007 n. 261/07, 23 novembre 2007 n. 293/07, 14 dicembre 2007 n. 321/07, 28 gennaio 2008 ARG/gas 7/08;
- con riferimento invece alle condizioni economiche di fornitura del gas naturale per il servizio di tutela, l'elemento e la componente di cui all'articolo 6, comma 6.4 del TIVG, sono aggiornati e pubblicati dall'Autorità prima dell'inizio di ciascun trimestre;
- il fenomeno dell'applicazione, da parte di Eni, nelle fatture di clienti finali di conguagli tariffari a notevole distanza di tempo dal momento in cui avrebbero potuto essere addebitati/accreditati, ha riguardato una vasta platea di clienti e per una parte di tali clienti non si è ancora esaurito;
- l'addebito, in fattura, di importi per conguagli tariffari riferiti ad anni precedenti applicati a notevole distanza di tempo dalla determinazione in via definitiva delle tariffe o delle altre componenti delle condizioni economiche pregiudica il diritto del cliente di conoscere l'importo effettivamente dovuto per la fornitura di gas e di vedersi accreditati in fattura importi eventualmente a suo credito e crea

nel cliente stesso disorientamento ed esigenza di maggiori informazioni; in particolare l'assenza del dettaglio del calcolo effettuato non consente al cliente di raffrontare quanto fatturato originariamente e quanto fatturato in sede di conguaglio.

Considerato inoltre che:

- per la fornitura di gas di clienti serviti alle condizioni contrattuali regolate dall'Autorità, l'articolo 5 della deliberazione n. 229/01 prevede che la fatturazione dei consumi deve avvenire con una frequenza che varia secondo i consumi annui del cliente finale ed in particolare: almeno quadrimestrale per i clienti finali con consumi fino a 500 smc/anno; almeno trimestrale per i clienti finali con consumi superiori a 500 smc/anno e fino a 5000 smc/anno; almeno mensile per i clienti finali con consumi superiori a 5000 smc/anno, tranne i mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% a quelli medi mensili;
- per le forniture di energia elettrica e/o di gas dei clienti serviti a condizioni contrattuali di mercato libero, l'esercente è contrattualmente obbligato a rispettare la periodicità di fatturazione fissata dalle condizioni generali o particolari di contratto;
- per la fornitura di gas dei clienti serviti a condizioni contrattuali di mercato libero l'Allegato A della deliberazione n. 126/04 prevede, all'art. 11, comma 1, lett. g), punto i), che il contratto di fornitura deve contenere, tra l'altro, la specificazione della periodicità di emissione delle fatture e all'articolo 14 che la violazione di questa clausola comporta la corresponsione al cliente finale di un indennizzo pari a 30 euro, con le modalità e i tempi previsti dalla regolazione vigente in tema di qualità commerciale;
- nel corso dell'anno 2009 e nel 2010 sono pervenute all'Autorità ed allo Sportello per il consumatore, da parte di singoli consumatori ed Associazioni, numerose segnalazioni, delle quali 245 nel periodo dall'1 gennaio al 15 maggio 2010 nei confronti della società Eni, aventi ad oggetto ritardi nell'emissione delle fatture e/o assenza di fatturazione per lunghi periodi; da taluni reclami è emerso, altresì, che il servizio clienti della società non avrebbe fornito informazioni esaurienti in merito alle cause del disservizio e ai tempi previsti per il ripristino della fatturazione;
- a seguito della nota del 9 luglio 2009 (prot. Autorità 38955 di pari data) con cui l'Autorità ha richiesto informazioni in merito, Eni ha risposto con comunicazione dell' 8 settembre 2009 (prot. Autorità 51024 di pari data) allegando le lettere inviate ai clienti in risposta ai singoli reclami e dichiarando che:
 - a. l'anomalia del ciclo di fatturazione era stata causata da disallineamenti degli archivi informatici; tali anomalie sarebbero state individuate ed i clienti interessati intercettati, sospendendo temporaneamente il normale ciclo di fatturazione per evitare l'emissione di fatture non corrette;
 - b. per le forniture gas a condizioni di mercato libero il contratto della società prevede una cadenza di fatturazione almeno annuale; per le forniture di energia a condizioni di mercato libero il contratto prevede una periodicità bimestrale per i clienti domestici e mensile per i clienti non domestici;

- c. effettua un monitoraggio settimanale sulla mancata o ritardata fatturazione e contatta telefonicamente o con l'invio di lettera i clienti eventualmente interessati dall'anomalia;
- d. il numero dei clienti appartenenti al mercato libero, fatturati con periodicità errata ed indennizzati erano stati 789 nel 2008 e 151 da gennaio ad aprile 2009;
- con nota del 3 novembre 2009 (prot. Autorità 64267 di pari data) l'Autorità ha inviato un'ulteriore richiesta di informazioni avente ad oggetto, tra l'altro, il numero complessivo di clienti interessati dalla problematica e le condizioni di rateizzazione;
- con nota del 10 novembre 2009 (prot. Autorità 67043 del 13 novembre 2009) Eni ha descritto la prassi commerciale che si sarebbe impegnata ad applicare, in maniera non discriminatoria, nei casi dei clienti gas e/o energia interessati dalla problematica in questione; in particolare Eni, in caso di anomalie nella periodicità di fatturazione, ripreso il regolare ciclo di fatturazione riconducibile alle cause dichiarate, si è impegnata a:
 - a. posticipare di 50 giorni la scadenza della prima fattura emessa successivamente al blocco della fatturazione;
 - b. concedere, su richiesta del cliente, la rateizzazione per il pagamento delle fatture suddividendo l'importo in un numero di rate di ammontare costante pari al numero di fatture che avrebbero dovuto essere emesse nel periodo interessato dall'anomalia e non applicare interessi sulla somma rateizzata;
 - c. trattare direttamente con il cliente eventuali casi particolari, concordando eventualmente un piano di rateizzazione diverso da quello suesposto, in presenza di particolari e motivate esigenze del cliente stesso;
 - d. comunicare ai clienti con specifica informativa allegata alla fattura, gli impegni succitati;
- non è stato fornito da Eni, come richiesto, il numero complessivo dei clienti interessati dalla problematica;
- il 17 febbraio 2010 (prot. Sportello per il consumatore P20100002627 del 18 febbraio 2010) lo Sportello per il consumatore ha inviato un'ulteriore richiesta di informazioni ad Eni in quanto 29 clienti avevano comunicato la mancata soluzione del problema e/o la mancata applicazione della prassi dichiarata; con la medesima nota si invitava Eni a provvedere, nel più breve tempo possibile, al ripristino della regolare periodicità delle fatturazione per i medesimi clienti ed al rispetto della prassi commerciale che si era impegnata a seguire;
- con nota del 3 maggio 2010 (prot. Sportello per il consumatore A20100028570 del 21 maggio 2010) Eni ha inviato la risposta e la relativa documentazione affermando che:
 - a. il problema era risolto per 17 dei 29 casi oggetto della comunicazione, mentre per i restanti 11 la periodicità sarebbe ripresa entro ottobre 2010;
 - b. aveva regolarmente applicato la prassi comunicata agli Uffici dell'Autorità dal novembre 2009, salvo anomalie tecniche, e che non aveva applicato in alcuni casi tale prassi in quanto precedenti al periodo in cui la medesima era in vigore;
- a seguito della segnalazione di Associazioni di consumatori, clienti finali e di alcuni organi di stampa, gli uffici dell'Autorità con nota del 9 aprile 2010 (prot. Autorità 14670 di pari data) hanno inviato ad Eni un'ulteriore richiesta di

informazioni in merito ai disservizi nella periodicità di fatturazione relativa a molti clienti del Comune di Settimo Torinese nonché allo stato generale di risoluzione della problematica;

- Eni ha risposto con la nota del 30 aprile 2010 (prot. Autorità 17553 del 4 maggio 2010) dichiarando:
 - a. in merito allo stato di avanzamento della problematica in generale, che nella stragrande maggioranza dei casi la risoluzione arriverà ad esaurirsi entro il primo semestre 2010, mentre le code marginali si esauriranno non oltre ottobre 2010;
 - b. in merito al disservizio nel Comune di Settimo Torinese, i clienti coinvolti sono stati 2.886 (di cui 1.279 in corso di cessazione); dei 144 casi 97 sono risolti e per 37 di questi la risposta è in fase di elaborazione, mentre per 48 casi il problema non è ancora risolto;
 - c. sempre in merito ai clienti del Comune di Settimo Torinese, non sono stati erogati indennizzi di cui alla deliberazione n. 126/04 anche se sono stati individuati 18 clienti finali a cui sarà corrisposto il richiamato indennizzo;
- dagli elementi raccolti dall'Autorità risulta che la violazione relativa alla periodicità della fatturazione prevista dall'art. 5, comma 1 della deliberazione n. 229/01, nonché dalle condizioni contrattuali ha coinvolto e coinvolge tuttora una vasta platea di clienti e, per un numero non precisato di tali clienti, l'effettiva ripresa della fatturazione avverrà soltanto nel secondo semestre 2010;
- la mancata fatturazione che si protrae per periodi prolungati causa ai clienti finali notevole disagio, dimostrato dai numerosi reclami inviati, in particolar modo se si considera che molti clienti hanno ricevuto o riceveranno una richiesta di pagamento di somme anche ingenti in un breve lasso di tempo;
- dalle dichiarazioni di Eni e dall'analisi delle condizioni generali di contratto, nonché delle condizioni economiche allegate ai contratti per la somministrazione di gas naturale a condizioni del mercato libero offerti a clienti domestici, presenti nel sito internet della società, non risulta soddisfatto l'obbligo di cui all'articolo 11, lettera g), punto i), dell'Allegato A alla deliberazione n. 126/04, in quanto con l'espressione "almeno una fattura all'anno" non può ritenersi specificata la periodicità di emissione delle fatture.

Considerato inoltre che:

- il TIQV, approvato dall'Autorità con la deliberazione ARG/com 164/08, ha introdotto obblighi di servizio e standard di qualità commerciale relativi all'attività di vendita; in particolare l'articolo 10 del medesimo TIQV prevede che il venditore è tenuto a formulare la risposta motivata al reclamo scritto, indicando nella stessa alcuni dati essenziali, ivi elencati;
- dall'analisi dei reclami ricevuti dallo Sportello per il consumatore con particolare riguardo alle problematiche oggetto del presente provvedimento non risulta che Eni abbia fornito in tutti i casi risposte motivate nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 10 del TIQV;
- in particolare su 144 reclami presentati dai clienti del Comune di Settimo Torinese, risulta inviata dall'esercente solo una risposta motivata.

Ritenuto che:

- dagli elementi acquisiti non risulta che le condotte siano cessate, con conseguente perdurante lesione dei diritti degli utenti finali:
 - alla tempestiva applicazione dei dovuti conguagli e alla trasparenza dei documenti di fatturazione;
 - al rispetto della periodicità della fatturazione;
 - a conoscere le motivazioni addotte dall'esercente in risposta ai reclami
- quanto sopra costituisca presupposto per l'avvio nei confronti dell'esercente di un procedimento per l'adozione di provvedimenti prescrittivi e sanzionatori ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c e d) della legge 481/95;
- sia opportuno acquisire informazioni al fine di valutare il comportamento adottato dall'esercente successivamente al presente avvio

DELIBERA

- 1 di avviare un procedimento nei confronti di ENI S.p.A. – Divisione Gas & Power per:
 - a. l'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c) della legge n. 481/95 per le violazioni, nei termini di cui in motivazione, degli artt. 5, commi 1 e 2, 6, comma 4, e 10, commi 3 e 4, della deliberazione n. 229/01, degli artt. 1, comma 1, e 17, comma 3, della deliberazione n. 42/99, degli artt. 11, comma 1, lett. g), punto i), e 14, comma 1, della deliberazione n. 126/04, dell'art. 10 del TIQV di cui alla deliberazione ARG/com 164/08;
 - b. l'adozione di provvedimenti ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. d), della legge n. 481/95 volti ad ordinare alla predetta impresa la cessazione dei comportamenti lesivi dei diritti degli utenti, nei termini di cui in motivazione;
- 2 di intimare alla predetta società di provvedere nelle more del procedimento:
 - a. nel rispetto degli artt. 6, comma 4, e 10, commi 3 e 4, della deliberazione n. 229/01, all'effettuazione dei conguagli dovuti all'applicazione delle tariffe di distribuzione approvate per gli anni termici 2005-2006, 2006-2007, 2007-2008 e già applicate dai distributori e, per quanto riguarda le componenti di vendita, alle variazioni trimestrali delle condizioni economiche di fornitura non applicate in precedenza;
 - b. nel rispetto degli artt. 1, comma 1, e 17, comma 3, della deliberazione n. 42/99, per i clienti nei confronti dei quali debbano ancora essere effettuati i conguagli di cui alla precedente lettera a), ad inserire nella fattura in cui è addebitato/accreditato il conguaglio il dettaglio del calcolo eseguito con specifica indicazione dei quantitativi e dei corrispettivi unitari applicati in ciascun periodo di fatturazione, nonché a specificare, anche nella parte relativa alle informazioni ai clienti, i riferimenti normativi;
 - c. nel rispetto degli artt. 1, comma 1, e 17, comma 3, della deliberazione n. 42/99 e dell'art. 10 del TIQV di cui alla deliberazione ARG/com n. 164/08, nel caso in cui tali conguagli siano stati già effettuati, di fornire

- tempestivamente a ciascun cliente che ne faccia richiesta mediante reclamo scritto o tramite il *call center*, un dettaglio che permetta al cliente di raffrontare quanto fatturato originariamente e quanto fatturato in sede di conguaglio con specifica indicazione dei quantitativi e dei corrispettivi unitari applicati in ciascun periodo di fatturazione ed i relativi riferimenti normativi;
- d. nel rispetto di quanto previsto dall'art. 5, commi 1 e 2 della deliberazione n. 229/01 e dalle condizioni contrattuali sottoscritte dai clienti, al ripristino della regolare periodicità fatturazione, emettendo le relative fatture;
 - e. nel rispetto dell'art. 11, comma 1, lett. g), punto i), della deliberazione 126/04 ad inserire nei contratti di fornitura di gas la specificazione della periodicità di emissione delle fatture e a comunicare la periodicità di emissione delle fatture a tutti i clienti che abbiano già stipulato contratti in cui tale specificazione sia assente;
 - f. nel rispetto dell'art.14, comma 1, della deliberazione 126/04 a corrispondere agli aventi diritto l'indennizzo automatico ivi previsto;
 - g. nel rispetto di quanto previsto dall'art. 10 del TIQV di cui alla deliberazione ARG/com 164/08, a fornire risposta motivata ai reclami scritti aventi ad oggetto la mancata emissione delle fatture, indicando la data prevista per la ripresa della fatturazione;
- 3 di prevedere che gli adempimenti di cui al punto precedente e il mantenimento delle iniziative già adottate dall' esercente per ridurre i disagi dei clienti costituiscono elemento di valutazione ai fini dell'adozione dei provvedimenti di cui alla lett. b) del precedente punto 1, nonché ai fini della determinazione del quantum della misura sanzionatoria;
- 4 di richiedere all' esercente, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. a), della legge n. 481/95, di inviare al responsabile del procedimento entro il 31 luglio 2010 le seguenti informazioni:
- a. numero di clienti finali per cui, a seguito dell'adempimento di quanto previsto al precedente punto 2, lettera a), sono state emesse, al 30 giugno, fatture contenenti conguagli, specificando quanti di essi risultano a credito;
 - b. copia completa e conforme all'originale di n. 10 documenti di fatturazione emessi in adempimento di quanto previsto al precedente punto 2, lettera b);
 - c. copia conforme all'originale delle risposte motivate a dieci reclami, comprensive dei relativi allegati, inviate in adempimento di quanto previsto al precedente punto 2, lettera c);
 - d. numero di clienti finali per cui ha provveduto al 30 giugno 2010 all'invio delle risposte motivate secondo quanto previsto al precedente punto 2, lett. c);
 - e. numero di clienti finali per cui, al 30 giugno 2010, in adempimento di quanto previsto al precedente punto 2, lettera d), sia stata ripristinata la regolare periodicità di fatturazione e numero di clienti finali per cui ciò non fosse avvenuto;
 - f. copia conforme all'originale delle risposte motivate n. 10 reclami, comprensive dei relativi allegati, inviate in adempimento di quanto previsto al precedente punto 2, lett. f);

- g. copia della documentazione contrattuale modificata e copia di una comunicazione inviata secondo quanto previsto al precedente punto 2, lettera e);
 - h. numero degli indennizzi automatici eventualmente erogati ai sensi dell'art. 14 dell'Allegato A della deliberazione n. 126/04, specificandone l'ammontare complessivo ed il periodo di corresponsione, e numero di clienti finali aventi diritto per cui ciò non fosse avvenuto;
 - i. numero degli indennizzi automatici eventualmente erogati ai sensi del TIQV per i casi di invio della risposta motivata scritta ai reclami inviati oltre i tempi massimi stabiliti dall'Autorità, specificandone l'ammontare complessivo ed il periodo di corresponsione, e numero di clienti finali aventi diritto per cui ciò non fosse avvenuto;
5. il responsabile del procedimento è, ai sensi del combinato disposto dell'articolo 12, comma 1, lettera c), dell'Allegato A alla deliberazione GOP 57/08 e del punto 8.2 della deliberazione n. 328/06, il Direttore della Direzione Legislativo e Legale, con il supporto della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio;
 6. il termine di durata dell'istruttoria è di 100 (cento) giorni, decorrenti dalla data di comunicazione del presente provvedimento;
 7. il provvedimento finale sarà adottato entro 45 (quarantacinque) giorni dal termine dell'istruttoria, fissato ai sensi del precedente punto 3;
 8. i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del d.P.R. n. 244/01, possono accedere agli atti del procedimento presso i locali della Direzione Legislativo e Legale;
 9. coloro che partecipano al procedimento producendo documenti o memorie, qualora intendano salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni ivi contenute, devono presentare, a pena di decadenza, la richiesta di cui all'articolo 14, comma 7, del d.P.R. n. 244/01, contestualmente alla produzione di tali documenti o memorie o, nel caso di dichiarazioni rese in sede di audizione, non oltre la chiusura della audizione stessa;
 10. chi ne ha titolo può chiedere di essere sentito in sede di audizione finale, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, del d.P.R. n. 244/01, qualora ne faccia domanda all'Autorità entro il termine di 30 (trenta) giorni; tale termine decorre dalla data di comunicazione del presente provvedimento, per i soggetti destinatari, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del d.P.R. n. 244/01, e dalla data di pubblicazione del presente provvedimento per gli altri soggetti legittimati ad intervenire al procedimento, ai sensi dell'articolo 4, comma 4, del medesimo d.P.R. n. 244/01;
 11. il presente atto sarà comunicato, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, alla società ENI S.p.A. – Divisione Gas & Power, con sede legale in piazzale Enrico Mattei 1, 00144 Roma e pubblicato sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it).

25 maggio 2010

Il Presidente: Alessandro Ortis