

AVV. FRANCESCA VRESPA
Via Circo n. 12 - 20123 Milano
Tel. 02.84174030 - Fax 02.84174004
e-mail: francesca.vrespa@milano.pecavvocati.it

AVV. GABRIELE C. CAPPELLO
Via Circo n. 12 - 20123 Milano
Tel. 02.84174030 - Fax 02.84174004
e-mail: gabriele.cappello@milano.pecavvocati.it

Ecc.ma

**AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS
ED IL SISTEMA IDRICO**

**Proposta di impegni di Eni S.p.A. nel procedimento sanzionatorio
avviato con deliberazione 31 ottobre 2013, 477/2013/S/com.**

**OSSERVAZIONI AI SENSI DELL'ART. 18 DELL'ALLEGATO A
ALLA DELIBERAZIONE 243/2012/E/COM**

nell'interesse di ALTROCONSUMO Ass., con gli Avv.ti Francesca
Vrespa e Gabriele C. Cappello.

PREMESSA

1. In data 31 ottobre 2013 codesta Ecc.ma Autorità ha avviato il presente procedimento nei confronti di ENI S.p.A., onde accertare in capo alla medesima Società la violazione di alcune disposizioni contenute nella Deliberazione AEEG n. 229/01 recante *"adozione di direttive concernenti le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera h), della L. 14 novembre 1995, n. 481"*;
2. in particolare, l'Autorità nella comunicazione di avvio del procedimento in parola ha contestato ad Eni *"la violazione dell'art. 5, della deliberazione 229/01 con riferimento ai clienti serviti in regime di tutela gas"* al fine di irrogare alla stessa Società *"la relativa sanzione amministrativa pecuniaria ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95"* ed adottare, altresì, *"i provvedimenti di cui all'art. 2, comma 20, lett. d) della legge 481/95, al fine di ripristinare la periodicità della fatturazione e garantire il congruimento definitivo a*

seguito di swich out sia per i clienti serviti in regime di tutela, sia per i clienti del mercato libero";

3. le condotte contestate ad Eni in relazione alla periodicità della fatturazione, come espressamente sottolineato dall'AEEG nel provvedimento di avvio sopra menzionato, appaiono gravemente lesive *"... del diritto dei consumatori ad essere adeguatamente informati dei consumi effettivi di energia e dei relativi costi, con frequenza tale da consentire loro di regolare i propri consumi..."* (cfr. pag. 5 comunicazione di avvio del procedimento);
4. anche i comportamenti tenuti dalla società in ordine al conguaglio definitivo a seguito di *switch out* risultano gravemente lesivi *"... del diritto dei clienti finali al conguaglio definitivo a seguito di passaggio ad altro fornitore ..."* (cfr. pag. 5 comunicazione di avvio del procedimento).

5. l'Associazione Altroconsumo è intervenuta nel ridetto procedimento con memoria in data 6 febbraio 2014, chiedendo a codesta Spett.le Autorità di *"(i) applicare ad ENI S.p.A. le sanzioni amministrative pecuniarie di cui all'art. 2, co. 20, lett c) della L. 481/1995, nonché (ii) adottare nei confronti della predetta società i provvedimenti di cui all'art. 2, co. 20, lett. d)";*
6. successivamente, in data 2 luglio 2014, codesta Spett.le Autorità ha comunicato alla scrivente Associazione che *"... nell'ambito del procedimento in oggetto, Eni S.p.A. ha presentato proposta di impegni ... e che l'Autorità con deliberazione 26 giugno 2014, 306/2014/S/com ... ha dichiarato ammissibile detta proposta ai sensi dell'art. 17 dello*

stesso regolamento”;

7. nella proposta di Impegni di cui sopra, onde ristorare i pregiudizi subiti dai propri clienti a causa delle condotte contestate nell'ambito del presente procedimento, Eni si è dichiarata disponibile a:

i. corrispondere a titolo di indennizzo la somma di 25 € a tutti i clienti domestici interessati da un ritardo di fatturazione alla data di avvio dell'istruttoria e per i quali non sia riuscita a porre termine a al 31.12.2013;

ii. offrire a tutti i clienti interessati da un ritardo nella fatturazione la possibilità di dilazionare e rateizzare il pagamento senza interessi, anche a seguito del cambiamento del fornitore;

iii. introdurre strumenti di incentivazione e supporto delle auto – letture;

iv. aderire al servizio di conciliazione clienti energia di cui alla delibera 260/2012/E/com per la risoluzione di eventuali controversie.

8. L'Autorità, nella comunicazione da ultimo citata, ha altresì invitato Altroconsumo a presentare eventuali osservazioni scritte in merito al contenuto della proposta di Impegni formulata da Eni.

Alla luce di quanto in premessa - ai sensi dell'art. 18, All. A, Deliberazione 243/2012/E/com - Altroconsumo, come sopra rappresentata e difesa, osserva quanto segue.

I. Sull'indennizzo forfettario proposto da Eni per il ristoro del pregiudizio subito dai clienti interessati da ritardi nella

fatturazione.

Come chiarito nelle premesse al presente atto, Eni - nella proposta di impegni presentata dalla Società con nota del 23 maggio 2014 prot. n. 14472 - si è resa disponibile a corrispondere un indennizzo a tutti i clienti interessati da disservizi nella fatturazione esistenti al 31.12.2013. Detta proposta, in particolare, prevede un indennizzo unico pari a soli 25€ per ciascun cliente finale da versare *"entro 120 giorni o nella prima fattura utile dalla data di approvazione degli impegni"*.

La somma offerta da Eni, alla luce di quanto appreso si dirà, appare tuttavia insufficiente ad assicurare ai clienti di Eni un equo indennizzo per i disagi subiti a causa dei ritardi nella fatturazione.

In proposito, occorre innanzitutto considerare la notevole estensione del fenomeno che Eni, minimizzandone la portata, definisce invece nella sua proposta di impegni un "evento eccezionale".

Come emerge dall'istruttoria condotta dall'AEEG, infatti, i consumatori coinvolti dai problemi oggetto del presente procedimento sono stati più di 3.000 - 1.785 con riferimento alle forniture di gas e 1.305 in relazione alla fornitura di energia elettrica - in soli nove mesi (nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2012 ed il 30 settembre 2013).

Vieppiù, a mente della documentazione depositata da Altroconsumo in data 11 marzo 2014, emerge chiaramente che le condotte di Eni, almeno con riferimento ad alcuni dei consumatori - soci dell'Associazione, hanno avuto inizio ben prima del 1° gennaio 2012 ed il disservizio provocato è proseguito anche successivamente all'avvio del presente procedimento.

Per alcuni di questi soggetti il disservizio dura dal 2010 e si è protratto

ben oltre il 31.12.2013 (data arbitrariamente individuata da Eni quale "spartiacque" rilevante per la corresponsione dell'indennizzo).

Ma allora, i disservizi occorsi in relazione alla fatturazione dei consumi non rappresentano affatto un fenomeno eccezionale, avendo interessato moltissimi clienti della Società ed essendosi protratti - nonostante le numerose e tempestive segnalazioni degli utenti - per un tempo considerevole (per alcuni si tratta di più di due anni).

Ebbene, tali circostanze, rendono palese l'inadeguatezza dell'indennizzo proposto da Eni che ammonta a soli 25€ pur a fronte dei clamorosi ritardi accumulati dalla Società nell'attività di fatturazione.

Al fine di quantificare una somma adeguata a garantire un effettivo ristoro agli utenti danneggiati dalle condotte poste in essere da Eni, pare opportuno fare riferimento ai criteri individuati dall'art. 18 della Deliberazione ARG/com 164/08 recante "*Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale*" (d'ora innanzi anche solo "TIQV").

Pur consapevoli della non diretta riconducibilità della fattispecie oggetto del presente procedimento alle ipotesi regolate dal TIQV - i ritardi nella fatturazione non rientrano, infatti, tra gli *standard* specifici di qualità commerciale della vendita di cui all'art. 14 del TIQV, che concerne invece tempo massimo entro cui provvedere alla risposta a reclami scritti, alla rettifica di fatturazione e di doppia fatturazione - i parametri ivi indicati per la quantificazione dell'indennizzo automatico possono essere un utile strumento per la verifica dell'adeguatezza della proposta economica formulata da Eni negli Impegni.

Al riguardo, l'art. 18 del TIQV, proprio al fine di assicurare l'effettivo ristoro degli utenti a fronte di disagi determinati dall'operatore, prevede un sistema sanzionatorio progressivo, alla luce del quale il protrarsi della "condotta illecita" dell'operatore e dei disservizi subiti dai clienti comporta un aumento proporzionale della sanzione rispetto alla somma base fissata "ex lege" in 20 €.

Così, ad esempio, detta norma stabilisce che *"se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base"* mentre prevede che *"se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base"*.

Non solo. Ai sensi del combinato disposto degli artt. 14 e 18 del TIQV, le soglie temporali entro cui l'operatore deve provvedere alle attività ivi indicate (pena altrimenti l'indennizzo automatico del cliente) corrispondono ad un numero di giorni (dai 20 ai 90) di gran lunga inferiore rispetto a quelli per cui si è protratto il ritardo di ENI nella fatturazione (pari, in svariati casi, a più di un anno).

Ebbene, applicando tali principi al caso che occupa e avendo riguardo – come elemento di confronto – alla somma base indicata nell'art. 18 del TIQV, l'indennizzo offerto dalla Società a ciascun utente dovrebbe consistere almeno nel triplo del valore di 25 € proposto da ENI.

E' evidente, infatti, che i ritardi accumulati da Eni superano di gran lunga il triplo del periodo *standard* di fatturazione dei consumi!

Tuttavia, in considerazione delle ulteriori misure compensative indicate da Eni negli Impegni proposti e in virtù degli sforzi compiuti negli ultimi mesi dalla Società per eliminare concretamente il disservizio, si riterrebbe adeguata anche la corresponsione di una somma minore, pari al doppio del valore base, per un importo di 50€ a cliente.

Detto indennizzo, ad avviso della scrivente Associazione, dovrebbe inoltre essere corrisposto a tutti i clienti interessati da ritardi nella fatturazione a prescindere dalla data di "cessazione" del disservizio: come già chiarito, infatti, numerosi utenti hanno subito disagi legati a tale fenomeno già dal 2010 e, pertanto, pare del tutto irragionevole assumere una data puntuale (il 31.12.2013) quale spartiacque per la corresponsione dell'indennizzo medesimo, senza considerare in alcun modo l'effettiva durata del disservizio.

Quanto alle concrete modalità di accredito della somma, infine, il sistema della "compensazione diretta in bolletta" non pare idoneo a fornire la giusta attenzione alla misura in parola se non accompagnato da adeguate forme di pubblicità.

E', infatti, opportuno rendere palese ed inequivocabile agli utenti che l'accredito della somma ricevuta rappresenta un indennizzo dovuto da Eni per il ristoro dei disservizi cagionati ai propri clienti con riferimento ai ritardi nella fatturazione.

Di qui, la necessità che l'operatore indichi direttamente nella bolletta, in automatico e senza necessità di specifica richiesta da parte del singolo cliente, che la somma portata in compensazione costituisce l'indennizzo di cui sopra.

II. Sulla possibilità di rateizzazione del pagamento senza interessi per i clienti con ritardi di fatturazione, anche a seguito di cambiamento di fornitore.

Altroconsumo ritiene senz'altro opportuna l'adozione della misura indicata sub. n. 2 negli Impegni proposti da Eni, la quale intende ammetteré tutti gli utenti alla rateizzazione del proprio debito con la Società e rinuncia, contestualmente, agli interessi (comunque non dovuti) maturati sulle somme fatturate tardivamente.

Al riguardo, si sottolinea tuttavia che, pur condividendo nel merito l'opportunità di consentire una maggiore elasticità nella rateizzazione degli importi dovuti, si ritiene comunque insufficiente il periodo indicato dall'operatore che vorrebbe limitare le rate ad un numero mensile pari a quello delle fatture non emesse.

Ad avviso di Altroconsumo, infatti, questa proposta non assicura un ristoro sufficiente agli utenti che, dopo avere atteso per anni che Eni resolvesse i disservizi legati alla fatturazione, si troveranno comunque costretti a sopportare contestualmente il costo dell'attuale consumo di gas e/o energia elettrica ed il costo di quanto consumato nel lungo periodo di inerzia dell'operatore. Molti consumatori, in altri termini, sarebbero di fatto esposti ad una "doppia fatturazione" subendo quindi, oltre ai danni già patiti, un ulteriore pregiudizio a causa del relativo aggravio economico.

Si tratta, come dimostrato con la documentazione depositata, di cifre spesso considerevoli che difficilmente gli utenti potrebbero sommare a quelle delle "bollette" attuali.

Sicché, onde assicurare un effettivo e adeguato ristoro dei danni subiti a causa della condotta di Eni, sarebbe necessario concedere un periodo di fatturazione più ampio rispetto al numero di fatture non emesse (pari almeno al doppio prospettato dalla Società), in considerazione delle spese che l'utente già sostiene per far fronte ai consumi attuali.

III. Sugli ulteriori impegni proposti da Eni.

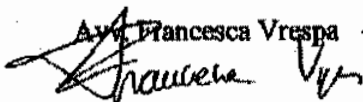
Altroconsumo condivide le proposte formulate dalla Società sub. n. 3 (incentivazione delle autoletture con adozione del modello "post-it") e sub. n. 4 (adesione al servizio di conciliazione Aceg).

Entrambe le iniziative, infatti, consentirebbero nel futuro di eliminare almeno in parte disservizi analoghi a quelli contestati nel presente procedimento e renderebbero altresì più semplice per l'utenza la gestione delle eventuali controversie.

Tutto quanto sopra premesso e considerato, Altroconsumo, come sopra rappresentata e difesa, chiede che codesta Ecc.ma Autorità voglia respingere, *in parte qua* e per le ragioni sopra evidenziate la proposta di impegni formulata da Eni, ritenuta nella sua formulazione attuale non idonea a ripristinare l'assetto degli interessi anteriori alle violazioni poste in essere dalla medesima Società e, altresì, ad eliminare i danni dalle medesime provocati.

Milano, 17 luglio 2014

Avv. Francesca Vrespa



Avv. Gabriele C. Cappello

