

**DELIBERAZIONE 16 LUGLIO 2015
349/2015/S/COM**

**AVVIO DI UN PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER TARDIVA EROGAZIONE DI
INDENNIZZI AUTOMATICI**

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

Nella riunione del 16 luglio 2015

VISTI

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue 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 (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 vigente 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 per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (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 e s.m.i. (di seguito: deliberazione 548/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 23 aprile 2015, 177/2015/A (di seguito: deliberazione 177/2015/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 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 comunque 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).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con lettera 24 novembre 2014 (prot. Autorità n. 33830/P), gli Uffici dell'Autorità, a seguito della trasmissione da parte dello Sportello per il consumatore di energia - 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 (di seguito: Eni) una richiesta di informazioni di carattere generale relativa al rispetto dell'art. 20, comma 2, del TIQV;
- con la sopra citata lettera, 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 fosse 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 fosse ancora stato erogato;
- nella lettera datata 27 gennaio 2015 - acquisita solo in data 16 giugno 2015 (prot. Autorità n. 18480/A), dopo reiterati solleciti da parte degli Uffici (del 3 marzo 2015, prot. n. 7436 e del 12 maggio 2015, prot. n. 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 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.

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento nei confronti di Eni, per l'adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95

DELIBERA

1. di avviare un procedimento, nei confronti di Eni S.p.A. – Divisione Gas & Power, per accertare la violazione delle disposizioni di cui in motivazione e adottare un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
2. di nominare, ai sensi dell'art. 12, comma 1, lett. g) e dell'art. 13, comma 3, lett. b), dell'Allegato A, del punto 3.4 dell'Allegato B e del punto 5 alla deliberazione 177/2015/A, quale responsabile del procedimento, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
3. di fissare in 180 (centottanta) giorni, decorrenti dalla data di notifica del presente provvedimento, il termine di durata dell'istruttoria;
4. di fissare in 90 (novanta) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria fissato ai sensi del precedente punto 3, il termine per l'adozione del provvedimento finale;
5. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'art. 8, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono accedere agli atti del procedimento presso i locali della Direzione Sanzioni e Impegni;
6. di avvisare che il destinatario della presente deliberazione, entro 30 (trenta) giorni dalla notifica della stessa, può presentare, al Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 45, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 16, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, impegni utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
7. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'art. 33, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di posta elettronica certificata (PEC) presso la quale ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;

8. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Eni S.p.A. – Divisione Gas & Power, Piazza Ezio Vanoni, 1, 20097 San Donato Milanese (MI) e all'indirizzo di posta elettronica certificata di Eni S.p.A. – Divisione Gas & Power gasandpower.colau@pec.eni.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

16 luglio 2015

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni