

Deliberazione 21 luglio 2011 – VIS 75/11

Adozione di provvedimenti nei confronti di ENI S.p.A., Divisione Gas & Power, per violazioni in materia di conguagli, di periodicità di fatturazione e di reclami

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 21 luglio 2011

Visti:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95) ed in particolare l'articolo 2, comma 20, lettere 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;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 2 ottobre 2008, ARG/com 144/08;
- il d. lgs. 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, recante *“Attuazione delle direttive 2009/72/CE, 2009/73/CE e 2008/92/CE relative a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, del gas naturale e ad un procedura comunitaria sulla trasparenza dei prezzi al consumatore finale industriale di gas e di energia elettrica, nonché abrogazione delle direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE”*;
- la deliberazione dell'Autorità 18 ottobre 2001, n. 229/01 come successivamente integrata e modificata;
- la deliberazione dell'Autorità 14 aprile 1999, n. 42/99;
- la deliberazione dell'Autorità 22 luglio 2004, n. 126/04, recante il Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali, come successivamente integrata e modificata;
- la deliberazione dell'Autorità 29 settembre 2004, n. 170/04, come successivamente integrata e modificata;
- la deliberazione dell'Autorità 14 marzo 2008, GOP 28/08, come successivamente integrata e modificata;
- la deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, recante il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV), come successivamente integrata e modificata;
- la deliberazione dell'Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09, recante 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), come successivamente integrata e modificata;

- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2009, ARG/com 202/09;
- la deliberazione dell'Autorità 8 luglio 2010, ARG/com 104/10, recante il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, come successivamente integrata e modificata;
- la deliberazione dell'Autorità 25 maggio 2010, VIS 36/10.

Fatto

1. Nel corso del 2009 e del 2010 sono pervenuti all'Autorità e allo Sportello per il Consumatore di Energia di cui alla deliberazione GOP 28/08 (di seguito: Sportello per il Consumatore) numerosi reclami relativi all'applicazione tardiva da parte di ENI S.p.A. dei conguagli tariffa distribuzione (derivanti dalla rideterminazione della tariffa di distribuzione relativa agli anni termici 2005-2006, 2006-2007 e 2007-2008) e dei conguagli vendita (derivanti dall'aggiornamento trimestrale delle condizioni economiche di fornitura), nonché in merito al rispetto della normativa sulla periodicità di fatturazione.
2. In seguito ad approfondimenti svolti dai suoi uffici, l'Autorità, con deliberazione 25 maggio 2010, VIS 36/10, ha avviato un procedimento per l'adozione di provvedimenti prescrittivi e sanzionatori nei confronti di ENI S.p.A. per violazione:
 - degli artt. 6, comma 4, 10, commi 3 e 4, della deliberazione n. 229/01, e degli artt. 1, comma 1, e 17, comma 3, della deliberazione n. 42/99 relativi agli obblighi di tempestiva e trasparente applicazione in bolletta delle variazioni tariffarie e delle condizioni economiche di fornitura;
 - degli artt. 5, commi 1 e 2, della deliberazione n. 229/01, 11, comma 1, lett. g, punto i, e 14, comma 1, della deliberazione n. 126/04 in materia di periodicità di fatturazione;
 - dell'art. 10 del TIQV relativo all'obbligo di risposta motivata ai reclami scritti.
3. Con la medesima deliberazione l'Autorità ha intimato (punto 2) di cessare, nelle more del procedimento, i corrispondenti comportamenti lesivi dei diritti degli utenti.
4. La società, con lettera 21 giugno 2010 (prot. Autorità n. 23105), ha presentato istanza di accesso agli atti del procedimento, accolta con nota 27 luglio 2010 (prot. Autorità n. 26789).
5. Con nota 21 giugno 2010 (prot. Autorità n. 23050), il Movimento Difesa del Cittadino ha chiesto di intervenire nel procedimento e di accedere ai relativi atti, accesso consentito in data 30 luglio 2010 (prot. Autorità n. 27384).
6. Con nota 21 giugno 2010 (prot. Autorità n. 23103), la Federazione nazionale consumatori e utenti ha chiesto di intervenire nel procedimento e di accedere ai relativi atti, accesso consentito in data 30 luglio 2010 (prot. Autorità n. 27385).
7. ENI S.p.A. ha risposto alla richiesta di informazioni contenuta nella deliberazione VIS 36/10 con nota 30 luglio 2010 (prot. Autorità n. 27389), successivamente integrata con comunicazione 14 settembre 2010 (prot. Autorità n. 30916), illustrando le modalità di adempimento dell'intimazione contenuta nella medesima delibera.

8. Con nota 10 novembre 2010 (prot. Autorità n. 37096), il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del d.P.R. n. 244/01, ha comunicato a ENI S.p.A. le risultanze istruttorie, confermando la contestazione della maggior parte delle violazioni.
9. In data 9 dicembre 2010 si è svolta l'audizione finale di cui agli artt. 16, comma 3, e 10, comma 5, del d.P.R. n. 244/01, nel corso della quale il Collegio dell'Autorità ha consentito a Eni S.p.A. di depositare, oltre il termine previsto dall'articolo 16, comma 3, citato, una memoria difensiva ed eventuale documentazione, acquisite il successivo 21 dicembre 2010 (prot. Autorità n. 41444).
10. Nell'ambito dell'istruttoria, oltre ai documenti richiamati nel presente provvedimento, sono stati acquisiti i documenti citati nella deliberazione VIS 36/10 e nelle risultanze istruttorie.

Valutazione giuridica

Contesto normativo

Conguagli

11. La deliberazione VIS 36/10 riguarda due tipologie di conguagli, che ENI S.p.A. ha applicato ai clienti sotto le voci conguaglio tariffa di distribuzione e conguaglio vendita. In particolare, la deliberazione di avvio si riferisce a:
 - le somme (conguagli tariffa di distribuzione) derivanti dall'adeguamento delle tariffe di distribuzione applicate, per gli anni termici 2005-2006, 2006-2007 e 2007-2008, agli esiti del contenzioso sulla deliberazione n. 170/04, che aveva originariamente approvato i criteri di determinazione delle tariffe di distribuzione per i medesimi anni;
 - le somme (conguagli vendita) derivanti dall'aggiornamento, effettuato dall'Autorità prima dell'inizio di ciascun trimestre, della componente delle condizioni economiche di fornitura di gas naturale ai clienti del servizio di tutela di cui all'art. 6, comma 4, del TIVG.
12. Nell'ambito della regolazione delle condizioni contrattuali del servizio di vendita l'Autorità ha previsto che le variazioni delle tariffe – e quindi l'aggiornamento delle condizioni economiche di fornitura introdotte successivamente - debbano 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 (art. 6, comma 4, della deliberazione n. 229/01).
13. Lo scopo della norma è duplice: evitare che le variazioni tariffarie siano applicate retroattivamente e istituire una relazione fra modifica dei parametri di calcolo delle tariffe e applicazione degli stessi ai consumi del cliente. In forza di questa relazione le variazioni tariffarie devono essere tempestivamente recepite nei documenti di fatturazione per consentire al cliente di conoscere il costo effettivo del servizio di cui fruisce.
14. Al riguardo, l'art. 17, comma 3, della deliberazione n. 42/99 stabilisce che la bolletta deve indicare eventuali variazioni delle tariffe stabilite dall'Autorità successivamente all'emissione del precedente documento di fatturazione. Tale

disposizione garantisce che ogni bolletta indichi fedelmente tutte le variazioni intervenute nel periodo di riferimento. Pertanto le variazioni tariffarie, e quindi l'aggiornamento delle condizioni economiche di fornitura, devono essere applicate ed evidenziate nel primo documento di fatturazione successivo alla loro approvazione.

15. L'art. 6, comma 4, della deliberazione n. 229/01 e l'art. 17, comma 3, della deliberazione n. 42/99 sono espressione del principio della prossimità temporale fra consumo e relativa spesa. Laddove la prossimità sia ostacolata da fattori estranei, quali nel caso di specie il contenzioso sulla deliberazione di determinazione delle tariffe, l'operatore è tenuto a ristabilirla alla prima occasione utile, ad esempio applicando i conguagli subito dopo la rideterminazione delle tariffe di distribuzione da parte dell'Autorità e l'applicazione delle medesime da parte del distributore.
16. La stessa direttiva 2009/73/CE richiama l'importanza della tempestività della fatturazione quando stabilisce che i casi di "*fatturazione [...] tardiva*", possano dare luogo a indennizzo o rimborso (punto 1, lett. a), dell'Allegato 1) e quando impone che "*i fornitori di servizi avvisano direttamente i loro abbonati di eventuali aumenti delle tariffe, in tempo utile [...]*" (punto 1, lett. b, dell'Allegato 1). Il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 ha inserito, fra i compiti affidati all'Autorità, proprio quello di garantire "*l'applicazione effettiva, da parte degli esercenti i servizi, delle misure di tutela dei consumatori, incluse quelle indicate all'Allegato 1 delle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE*" (art. 43, comma 2, lett. a).
17. Quanto alle informazioni da rendere in bolletta, la deliberazione n. 42/99 prevede che le bollette debbano essere conformi ai principi di trasparenza (art. 1, comma 1) e debbano indicare eventuali variazioni delle tariffe come stabilite dall'Autorità successivamente all'emissione dell'ultimo documento di fatturazione (art. 17, comma 3).
18. In relazione ai conguagli, l'art. 10, comma 3, lett. a), della deliberazione n. 229/01 stabilisce, fra l'altro, che l'esercente è tenuto ad offrire la rateizzazione ai 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 e sempre che si tratti di una somma superiore ai 50 euro (art. 10, comma 4, deliberazione n. 229/01).
19. Con deliberazione 9 giugno 2010 ARG/gas 85/10 l'Autorità ha chiarito che l'art. 10 della deliberazione n. 229/01 si applica anche ai conguagli tariffari, ivi compresi quelli generati dalle eventuali deliberazioni di approvazione e modifica delle tariffe in esecuzione di decisioni di organi giurisdizionali.
20. Il Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia, sez. III, con ordinanze n. 1043 e 1044/2010 depositate il 24 settembre 2010, ha sospeso l'efficacia della deliberazione ARG/gas 85/10 anche con riferimento alla nozione di conguaglio. In particolare, il T.A.R. ha ritenuto che "*i contenuti della delibera impugnata non possono ritenersi immediatamente evincibili dalle norme contenute nella delibera n. 229/01 né con riguardo alla nozione di conguaglio (definita dall'art. 1 lettera "n") [...]*". Con la successiva decisione di merito i giudici hanno confermato l'impianto motivazionale delle ordinanze cautelari, annullando la deliberazione ARG/gas 85/10 la cui natura innovativa, e non meramente

interpretativa di precedenti disposizioni, avrebbe richiesto una preliminare fase di consultazione (TAR Lombardia, sez. III, 13 maggio 2011, n. 1236).

21. Del resto la stessa Autorità, solo a far data dal primo marzo 2011, ha modificato, con deliberazione 22 novembre 2010, ARG/gas 206/10, la nozione di “fatturazione a conguaglio” ricomprendendo nella stessa anche la fatturazione della “*variazione dei corrispettivi afferenti ai servizi di distribuzione e/o di vendita aventi a riferimento consumi già fatturati, a seguito di deliberazioni di approvazione e/o modifica di tali corrispettivi anche in esecuzione di decisioni di organi giurisdizionali*”. Prima di tale modifica, e quindi anche alla data della deliberazione di avvio, i conguagli soggetti a rateizzazione ai sensi dell’art. 10, commi 3 e 4, della deliberazione n. 229/01 erano solo quelli di cui all’art. 1, lett. n), della medesima deliberazione, che si riferisce ai “*consumi effettivi fra una lettura o autolettura e quella successiva*”.

Periodicità di fatturazione

22. Con riferimento alla periodicità di fatturazione, nella deliberazione VIS 36/10 sono state contestate tre distinte violazioni: l’incompleta definizione della periodicità di fatturazione nei contratti per la fornitura di gas stipulati con i clienti del mercato libero, il mancato pagamento dell’indennizzo dovuto per l’inadempimento della clausola contrattuale relativa alla periodicità di fatturazione e i ritardi e/o l’assenza di fatturazione per lunghi periodi nei confronti dei clienti serviti a condizioni contrattuali regolate.
23. Quanto al primo profilo, l’art. 11, comma 1, lett. g), punto i), del Codice di condotta commerciale approvato con deliberazione n. 126/04 impone agli operatori di indicare l’esatta cadenza dei documenti di fatturazione (previsione ora contenuta nell’art. 11, comma 1, lett. g), punto i), del Codice di condotta commerciale approvato con deliberazione ARG/com 104/10).
24. L’inadempimento della clausola contrattuale che specifica la periodicità di fatturazione fa sorgere l’obbligo di pagare l’indennizzo di cui all’articolo 14 del Codice di condotta commerciale approvato con deliberazione n. 126/04 (ora art. 14 del Codice di condotta commerciale approvato con deliberazione ARG/com 104/10).
25. Con riferimento ai ritardi e/o all’assenza di fatturazione per lunghi periodi, l’articolo 5 della deliberazione n. 229/01 prevede che la fatturazione dei consumi di gas dei clienti serviti alle condizioni contrattuali regolate debba 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 e almeno mensile per i clienti finali con consumi superiori a 5000 smc/anno.

Risposta ai reclami scritti

26. Con il TIQV l’Autorità ha introdotto obblighi di servizio e standard di qualità commerciale relativi all’attività di vendita. In particolare l’art. 10 stabilisce che il venditore è obbligato a rispondere al reclamo scritto indicando alcuni dati essenziali, ivi elencati.

Argomentazioni di ENI S.p.A.

27. Con la memoria 21 dicembre 2010 la società ha svolto argomentazioni relative alle condotte contestate e alle intimazioni di cui al punto 2 della deliberazione VIS 36/10.
28. Le deduzioni della società sono raggruppate, per comodità espositiva, in base alle contestazioni a cui si riferiscono.

Violazioni in materia di conguagli

29. Con la memoria difensiva (prot. Autorità 21 dicembre 2010 n. 41444) ENI S.p.A. deduce che il motivo della mancata applicazione dei conguagli per una percentuale inferiore al 3% dei clienti gas è da rinvenire nella migrazione dei dati sul nuovo sistema di fatturazione (affermazione già contenuta nella nota 19 maggio 2010 prot. Autorità n. 19374).
30. Al riguardo la società chiede all'Autorità di valutare la condotta tenuta in base al canone della diligenza professionale in modo da evitare di ascriverle la violazione a titolo di mera responsabilità oggettiva.
31. ENI S.p.A. comunica, in relazione all'adempimento dell'intimazione (punto 2 della deliberazione di avvio) relativa ai medesimi conguagli, di avere fatturato conguagli a ... *omissis*. In precedenza, ...*omissis*..., la società aveva dichiarato che i clienti interessati dal conguaglio erano ...*omissis*. Alla data del 30 giugno 2010 i clienti rispetto ai quali erano stati calcolati i conguagli erano ...*omissis*. Alla stessa data vi erano ...*omissis* clienti finali rispetto ai quali non era ancora stata emessa la bolletta con i dovuti conguagli, pur essendo, gli stessi, già stati calcolati. Alla data della memoria difensiva sono ...*omissis* i clienti che, pur avendo diritto al conguaglio, non lo hanno ancora ricevuto.
32. Con riferimento alla trasparenza nell'applicazione dei conguagli, le 10 fatture allegate alla nota 30 luglio 2010 (prot. Autorità n. 27389) indicano, ad avviso della società, i riferimenti normativi dei conguagli vendita mentre i riferimenti normativi delle variazioni delle tariffe di distribuzione non sarebbero stati inseriti per non appesantire il materiale inviato al cliente e per non implementare una complessa messaggistica personalizzata con sensibili impatti sui costi (affermazioni già contenute nella note 12 maggio 2010 prot. Autorità n. 18646 e 30 luglio 2010 prot. Autorità n. 27389).
33. La società ribadisce altresì quanto già dichiarato nella nota 30 luglio 2010 (prot. Autorità n. 27389) e cioè di avere considerato la possibilità di inserire il dettaglio del calcolo nelle fatture contenenti i conguagli, possibilità che sarebbe stata sconsigliata dalle stesse associazioni dei consumatori.
34. ENI S.p.A., nel ricorso al T.A.R. Lombardia, Milano, sez. III, R.G. n. 1968/10, al quale rinvia espressamente, così come nelle precedenti note 12 maggio 2010 prot. Autorità n. 18646 e 30 luglio 2010 prot. Autorità n. 27389, ritiene che l'obbligo di indicare nelle bollette il dettaglio del calcolo effettuato e i riferimenti normativi non trovi fondamento nelle disposizioni agli artt. 1 e 17 della deliberazione n. 42/99. L'inesistenza dell'obbligo di riportare il dettaglio del calcolo sarebbe confermata dal fatto che l'Autorità ha introdotto l'obbligo in discorso solo con deliberazione 28 dicembre 2009 ARG/com 202/09 (in vigore dall'1 gennaio 2011). A parere della società poi l'obbligo di specificare i

riferimenti normativi in forza dei quali vengono effettuati i conguagli non troverebbe fondamento né nella deliberazione n. 42/99 né nella deliberazione ARG/com 202/09.

35. Nonostante ciò, la società riferisce di avere comunque inserito nei documenti di fatturazione i riferimenti normativi relativi all'aggiornamento trimestrale della componente delle condizioni economiche di fornitura di gas naturale dei clienti del servizio di tutela che dovevano ancora ricevere i conguagli alla data di pubblicazione della deliberazione VIS 36/10, come dimostrerebbero le 10 fatture allegate alla nota 30 luglio 2010.
36. In sede di eventuale quantificazione della sanzione, ENI S.p.A. invita l'Autorità a considerare che il disagio provocato ai clienti dal ritardo nell'applicazione dei conguagli non è addebitabile per intero alla società dal momento che il problema è stato generato, in gran parte, dal contenzioso avente ad oggetto la deliberazione n. 170/04.
37. In merito alle recidive, la società reputa che debbano essere considerate solo quelle affini alla singola violazione.

Violazioni in materia di periodicità di fatturazione

38. ENI S.p.A. non ritiene giuridicamente fondata la contestazione relativa alla clausola, contenuta nei contratti del mercato libero, che conteneva l'espressione "almeno una fattura l'anno" per indicare la periodicità di emissione delle bollette.
39. Nel ricorso al T.A.R. Lombardia, Milano, sez. III, R.G. n. 1968/10, al quale rinvia espressamente, la società afferma di avere mutuato testualmente la clausola dall'art. 5 della deliberazione n. 229/01, che prevede una frequenza di fatturazione almeno quadrimestrale, almeno trimestrale e almeno mensile a seconda dello scaglione di consumo del cliente finale. La società ritiene infatti, così facendo, di avere assicurato il ricevimento di un numero minimo di fatture all'anno prevedendo, nel contempo, la possibilità per il cliente di ricevere un numero di fatture superiore al minimo.
40. ENI S.p.A., in seguito all'intimazione di cui al punto 2 della deliberazione di avvio (che chiedeva alla società di precisare la periodicità di fatturazione del contratto di fornitura), ha modificato, pur non condividendo la fondatezza giuridica della posizione dell'Autorità, la clausola sulla periodicità di fatturazione in due successive occasioni: una prima volta nella campagna commerciale dell'ottobre 2010 (secondo quanto riferito nella nota 30 luglio 2010) e una seconda volta nella campagna commerciale 2011 (secondo quanto anticipato nella memoria 21 dicembre 2010). Segnatamente la società riferisce che a partire dalla campagna commerciale 2011 il cliente verrà informato che *"in caso di somministrazione di solo gas naturale, la periodicità di fatturazione avviene secondo le periodicità stabilite dalla delibera 229/01: quadrimestrale per i clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; bimestrale per i clienti con consumi compresi tra 500 e 5000 Smc/anno; mensile per i clienti con consumi superiori a 5000 Smc/anno, ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% dei consumi medi mensili"*.
41. In relazione al ritardo e/o all'assenza di fatturazione, la società giustifica la propria condotta deducendo un non meglio specificato disallineamento del

sistema informatico, che si sarebbe verificato senza responsabilità da parte dell'esercente. A sostegno della tesi ENI S.p.A. riporta la sentenza della Cassazione 31 maggio 2006, n. 12995, in forza della quale la diligenza richiesta dall'art. 1176, comma 2, cod. civ. consiste “*nell'adeguato sforzo tecnico, con impiego delle energie e dei mezzi normalmente ed obiettivamente necessari od utili in relazione alla natura dell'attività esercitata*”.

42. Con riferimento all'intimazione di cui al punto 2 della deliberazione di avvio (che chiedeva alla società di ripristinare la prescritta periodicità di fatturazione), la società afferma di aver proseguito nel completamento delle azioni preannunciate. Segnatamente i casi residui di sospensione della regolare periodicità di fatturazione sarebbero da ricondursi, per la quasi totalità, alla mancata trasmissione da parte del distributore dei dati necessari all'emissione della fattura e quindi non rientrerebbero nella sfera di responsabilità della società. Si tratta ad esempio dei casi inerenti i clienti che hanno chiesto la cessazione della fornitura e per i quali si attende la lettura finale del contatore, ovvero dei casi di *switching* per i quali non è ancora pervenuta la lettura di subentro, o ancora dei clienti ai quali è stato cambiato il misuratore da parte del distributore e per i quali non è pervenuta la lettura di cambio o non è stata data adeguata informazione circa l'intervento tecnico effettuato.
43. In sede di eventuale quantificazione della sanzione e segnatamente di opera svolta dall'agente per l'eliminazione delle conseguenze della violazione, la società chiede di considerare le iniziative intraprese (monitoraggio settimanale, contatto telefonico o per iscritto dei clienti interessati dal problema, posticipo di 50 giorni della scadenza della prima fattura successiva al blocco, concessione della rateizzazione e ipotesi di trattamento personalizzato di alcuni casi particolari).
44. Con riferimento alla contestazione relativa al mancato pagamento dell'indennizzo dovuto per violazione della clausola sulla periodicità di fatturazione, ENI S.p.A. riferisce di averne completato la corresponsione. A riprova di ciò allega 5 fatture relative ai predetti indennizzi.

Violazioni in materia di risposta ai reclami scritti

45. La società evidenzia di avere provveduto ad inviare risposta motivata a tutti i 144 clienti del Comune di Settimo Torinese, oltre ad avere previsto, nei casi indicati nella note 18 febbraio 2010 e 21 aprile 2010 (rispettivamente prot. Autorità n. 7644 e prot. Autorità n. 16092), il pagamento di un indennizzo aggiuntivo di 20 € rispetto a quello dovuto ai sensi del TIQV. ENI S.p.A. allega a comprova di quanto dichiarato 20 fatture contenenti la corresponsione di indennizzi per mancata risposta motivata a reclami scritti presentati nel secondo semestre 2009 e nel primo semestre 2010.

Valutazione delle argomentazioni di ENI S.p.A.

Violazioni in materia di conguagli

46. Non è condivisibile la tesi della società in ordine ad una presunta responsabilità oggettiva che verrebbe imputata alla società in caso di accertamento della

violazione relativa all'applicazione dei conguagli. I venditori hanno infatti l'obbligo di applicare tempestivamente i conguagli e segnatamente di applicarli non appena determinate o rideterminate le tariffe e, almeno per i conguagli distribuzione, non appena applicate da parte del distributore. La violazione è riferita al solo ritardo imputabile alla società in seguito al verificarsi dei suddetti eventi (determinazione o rideterminazione delle tariffe e, almeno per i conguagli distribuzione, applicazione delle medesime da parte del distributore) e non comprende la precedente fase riconducibile al contenzioso avente ad oggetto la deliberazione n. 170/04.

47. La non applicazione dei conguagli nei tempi previsti costituisce inadempimento del citato obbligo. E' la società che, a fronte dell'evidenza dell'inadempimento, è tenuta a dimostrare di avere usato la diligenza professionale richiesta dalla natura dell'attività esercitata, provando che la violazione è stata determinata da impossibilità della prestazione derivante da causa alla stessa non imputabile.
48. A tal fine non rileva l'asserita migrazione dei dati al nuovo sistema di fatturazione. La circostanza, genericamente dedotta dall'esercente e priva di alcun riscontro, sembra frutto di un processo di riorganizzazione aziendale del tutto prevedibile.
49. ENI S.p.A. infatti, essendo tenuta alla diligenza professionale di cui all'art. 1176, comma 2, cod. civ., non poteva ignorare che avrebbe dovuto adoperarsi per assicurare ai clienti la conformità della fatturazione alla normativa, anche prevedendo e organizzando la migrazione al nuovo sistema di fatturazione in modo da evitare disagi ai clienti.
50. In relazione alla mancata indicazione in bolletta dei riferimenti normativi e del dettaglio del calcolo dei conguagli distribuzione e dei conguagli vendita la deliberazione n. 42/99 prevede che le bollette debbano essere conformi ai criteri di trasparenza fissati dalla delibera stessa (art. 1, comma 1) e che debbano indicare eventuali variazioni delle tariffe come stabilite dall'Autorità successivamente all'emissione dell'ultimo documento di fatturazione (art. 17, comma 3).
51. La delibera n. 42/99 – diversamente dalla deliberazione ARG/com 202/09, che prevede espressamente l'obbligo di inserire nelle bollette il dettaglio del calcolo e il riferimento normativo dei conguagli - non individua le modalità attraverso le quali l'esercente è tenuto ad indicare le variazioni delle tariffe. Nel caso di tali variazioni, pertanto, l'obbligo di trasparenza può essere declinato dagli esercenti in modi diversi purchè idonei a rendere consapevole il cliente in merito alle modifiche intervenute.
52. Il fatto pertanto che la società non abbia indicato nelle bollette il dettaglio del calcolo e i riferimenti normativi dei conguagli non comporta necessariamente la violazione dell'art. 1, comma 1, e dell'art. 17, comma 3, della deliberazione n. 42/99, potendosi concretamente adempiere all'obbligo di trasparenza con diverse modalità.
53. Con riferimento alla contestazioni relative ai conguagli, ENI S.p.A. risulta pertanto aver violato i soli articoli art. 6, comma 4, della deliberazione n. 229/01 e 17, comma 3, della deliberazione n. 42/99, per non avere applicato in modo tempestivo i conguagli, siano essi riferiti alle tariffe di distribuzione o alle condizioni economiche di fornitura. Mentre per le ragioni rispettivamente richiamate nei precedenti punti 50-52 e 20-21 non sussistono le altre violazioni

contestate in materia nella deliberazione di avvio del presente procedimento, relative alla non trasparente applicazione dei conguagli (art. 1, comma1, deliberazione n. 42/99), nonché all'offerta tardiva di rateizzazione (art. 10, commi 3 e 4, deliberazione n. 229/01).

Violazioni in materia di periodicità di fatturazione

54. La società ammette di aver utilizzato, nelle condizioni generali di contratto per i clienti del mercato libero, l'espressione "almeno una fattura l'anno" per indicare la periodicità di emissione delle bollette.
55. Analoga risulta la clausola introdotta, a seguito dell'intimazione contenuta nella deliberazione di avvio, a far tempo dalla campagna commerciale di ottobre 2010 (di cui la società aveva dato conto già nella nota 30 luglio 2010). Tale clausola infatti riproduce quanto previsto dalla deliberazione n. 229/01 ("almeno quadrimestrale [...], almeno trimestrale [...], almeno mensile [...]") con la precisazione che "*potranno essere applicate periodicità di fatturazione più frequenti, con indicazione della periodicità nei documenti di fatturazione*". Le due formulazioni (quella precedente all'ottobre 2010 e quella successiva) non differiscono fra loro, lasciando, entrambe, il cliente nell'incertezza in ordine ai tempi di fatturazione della spesa energetica. L'art. 11, comma 1, lett. g), punto i), del Codice di condotta commerciale approvato con deliberazione n. 126/04 impone invece agli operatori di indicare nei contratti di fornitura del mercato libero l'esatta cadenza dei documenti di fatturazione.
56. La circostanza che l'esercente si riservi nel contratto la facoltà di variare unilateralmente la cadenza concordata lede il diritto del cliente alla certezza dei tempi di ricevimento della fattura. Ciò anche se la società si è impegnata a variare la frequenza di fatturazione solo in un senso, cioè aumentando la stessa.
57. Non è dirimente neppure il fatto che la clausola riproduca testualmente quanto previsto dall'art. 5 della deliberazione n. 229/01 per i contratti a condizioni regolate. La norma attribuisce agli esercenti l'obbligo di indicare l'esatta frequenza di fatturazione e precisa, quanto alle modalità temporali minime che tale frequenza deve avere, che essa deve essere almeno quadrimestrale, almeno trimestrale o almeno mensile a seconda dei consumi annui del cliente finale. L'avverbio "almeno" impone all'esercente l'indicazione del riferimento temporale preciso che rispetti come minimo il periodo temporale indicato. Del resto, che l'operatore non possa limitarsi a copiare l'art. 5 ma debba individuare la cadenza precisa della periodicità di fatturazione si ricava, oltre che dalla *ratio* della norma, dal fatto che risulterebbe altrimenti incomprensibile il ruolo affidato dalla norma agli esercenti ("*la periodicità di fatturazione viene stabilita dagli esercenti [...]*").
58. Risolutiva appare invece la nuova clausola relativa alla periodicità di fatturazione adottata a partire dalla campagna commerciale 2011 e pubblicata sul sito internet dell'operatore. Essa infatti - "*in caso di somministrazione di solo gas naturale, la periodicità di fatturazione avviene secondo le periodicità stabilite dalla delibera 229/01: quadrimestrale per i clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; bimestrale per i clienti con consumi compresi tra 500 e 5000 Smc/anno; mensile per i clienti con consumi superiori a 5000 Smc/anno, ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% dei consumi*

medi mensili” – conferisce certezza in ordine ai tempi di richiesta della spesa per il consumo di gas.

59. Ne deriva che ENI S.p.A. ha violato il Codice di condotta commerciale per non aver specificato l'esatta periodicità di fatturazione nelle condizioni generali di contratto, ponendo poi fine alla condotta lesiva a partire dalla campagna commerciale 2011.
60. Quanto al mancato pagamento dell'indennizzo dovuto per violazione della clausola sulla periodicità di fatturazione, si prende atto che è stata completata la corresponsione di quanto dovuto. Ciò comporta che la società, pur essendo stata inadempiente all'obbligo di pagare l'indennizzo ai sensi dell'art. 14, comma 1, del Codice di condotta commerciale approvato con deliberazione n. 126/04, ha cessato di porre in essere la violazione ascritta.
61. Quanto all'infrazione in materia di periodicità di fatturazione, non è dirimente il richiamo al disallineamento informatico. La circostanza genericamente dedotta dall'esercente risulta infatti priva di alcun riscontro, non avendo, la società, dedotto e provato un evento specifico, né avendo illustrato i motivi di imprevedibilità dello stesso. Del resto l'adozione di un idoneo sistema informatico e la risoluzione dei relativi problemi di gestione rientrano nell'ordinaria gestione aziendale della società.
62. Con riferimento all'argomentazione in base alla quale l'accertamento della violazione relativa al mancato rispetto della dovuta periodicità di fatturazione comporterebbe l'affermazione di una responsabilità oggettiva della società, si fa presente come, a fronte dell'evidenza del mancato invio delle bollette nei tempi dovuti, è onere della società dimostrare di avere usato la diligenza professionale richiesta dalla natura dell'attività esercitata. Al riguardo si richiama quanto considerato al punto 49.
63. ENI S.p.A. ha pertanto violato l'art. 5 della deliberazione n. 229/01.

Violazioni in materia di risposta ai reclami scritti

64. Gli atti acquisiti confermano la violazione dell'art. 10 del TIQV: emerge infatti che le risposte ai reclami sono successive all'avvio del procedimento e idonee quindi solo a determinare la cessazione della violazione contestata per quanto riguarda i soli reclami oggetto dell'istruttoria.

Sui provvedimenti prescrittivi

65. Considerato quanto sopra, persiste l'esigenza che la società dia prova:
 - del completamento dell'applicazione dei conguagli di cui al punto 2, lett. a), della deliberazione VIS 36/10;
 - del completo ripristino della periodicità di fatturazione di cui al punto 2, lett. d), della deliberazione VIS 36/10.

Quantificazione della sanzione

66. L'articolo 11 della legge n. 689/81 prevede che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:

- a) gravità della violazione;
 - b) opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - c) personalità dell'agente;
 - d) condizioni economiche dell'agente.
67. Con deliberazione 2 ottobre 2008, ARG/com 144/08, l'Autorità ha adottato *“Linee guida sull'applicazione dei criteri di quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481”*.
68. Le violazioni contestate, raggruppate in ragione dell'interesse tutelato, saranno autonomamente valutate alla luce dei sopra citati criteri.

Violazione in materia di conguagli

69. Sotto il profilo della gravità, la condotta di ENI S.p.A. pregiudica il diritto del cliente ad un addebito tempestivo, nei termini di cui in motivazione, dei conguagli derivanti dalle variazioni delle tariffe di distribuzione e dall'aggiornamento delle condizioni economiche di fornitura di gas. Dalle dichiarazioni della società non risulta che la condotta sia cessata. Assume altresì rilievo la circostanza che la condotta lesiva ha interessato un cospicuo numero di clienti.
73. Con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risultano circostanze rilevanti.
74. Sotto il profilo della *personalità dell'agente*, assume rilievo la circostanza che ENI si è resa responsabile di altre violazioni di provvedimenti dell'Autorità. Segnatamente con deliberazione n. 216/05 è stata sanzionata per inosservanza degli artt. 5 e 10, comma 2, della deliberazione n. 229/01, concernenti le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali, e per la non veridicità delle informazioni rese all'Autorità; con deliberazione n. 226/06 è stata ritenuta responsabile per inottemperanza alle richieste di informazioni dell'Autorità disposte con deliberazione n. 188/04, in ordine ai contratti di approvvigionamento di gas naturale annuali e pluriennali; con deliberazione VIS 40/08 è stata sanzionata per mancato rispetto dell'art. 10, comma 2, della deliberazione n. 229/01, inerente l'obbligo del venditore di informare il cliente finale - nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile - della possibilità di ottenere la rateizzazione del pagamento di quanto dovuto e delle relative modalità; con deliberazione VIS 52/08 è stata ritenuta responsabile della violazione delle disposizioni relative al coefficiente M di cui alla deliberazione n. 237/00, recepite dalla deliberazione 207/02 e dalla deliberazione n. 138/03; infine, con deliberazione VIS 94/09 è stata ritenuta responsabile della violazione delle disposizioni relative al coefficiente K di correzione dei volumi di gas; con deliberazione 11 ottobre 2010, VIS 110/10 è stata ritenuta responsabile di violazioni in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica. Al riguardo si osserva che l'art. 5, comma 4 delle Linee guida dà rilievo, coerentemente all'art. 11 della legge n. 689/81, a tutti i “precedenti”

dell'esercente, distinguendo fra recidive dello stesso tipo e recidive di tipo diverso solo in funzione del *quantum* dell'aumento dell'importo base della sanzione, rispettivamente fino al doppio e fino a un quarto.

75. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che il fatturato rilevante realizzato nel 2009 da ENI S.p.A. è pari ad euro 8.646.000.000.
76. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 650.000 (seicentocinquantamila/00).

Violazione in materia di periodicità di fatturazione

77. Sotto il profilo della *gravità*, ENI S.p.A. ha violato disposizioni recanti garanzie in materia di trasparenza commerciale nei confronti dei clienti finali. In particolare la società ha pregiudicato l'interesse del cliente finale alla certezza dei tempi di addebito della propria spesa per la fornitura di gas.
79. Assume altresì rilievo la circostanza che la condotta della società, secondo le dichiarazioni della medesima, sarebbe quasi completamente cessata se non per alcune ipotesi residuali, legate perlopiù alla mancata comunicazione, da parte del distributore, dei dati necessari per la fatturazione.
80. Con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, assumono rilievo le iniziative di posticipare di 50 giorni la scadenza della prima fattura successiva al blocco di fatturazione, di concedere la rateizzazione senza interessi e di prevedere ipotesi di trattamento personalizzato di alcuni casi particolari.
81. Sotto il profilo della *personalità dell'agente*, si rinvia al precedente paragrafo 74. Si aggiunge che alcune circostanze dedotte dall'esercente e in particolare il monitoraggio settimanale e il contatto telefonico o per iscritto dei clienti interessati dal problema, pur non attenuando le conseguenze della violazione, assumono rilievo quale espressione di una personalità dell'agente non incline alla violazione della regolazione
82. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia al precedente paragrafo 75.
83. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 36.000 (trentaseimila/00).

Violazioni in materia di risposta ai reclami scritti

84. Sotto il profilo della *gravità*, ENI S.p.A. ha violato disposizioni recanti garanzie in materia di tutela commerciale dei clienti finali e di diritto ad ottenere una risposta motivata alle proprie doglianze. In particolare, l'esercente non ha soddisfatto il legittimo interesse dei clienti a conoscere le ragioni della condotta del proprio fornitore, la valutazione documentata del venditore rispetto alla fondatezza o meno del reclamo e la descrizione dei tempi e delle azioni correttive poste in essere dal venditore.
La condotta è cessata con l'invio delle risposte motivate ai sensi dell'art. 10 del TIQV.
85. Con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, meritevole di considerazione

- appare l'iniziativa, avviata prima della deliberazione VIS 36/10, di pagare un indennizzo aggiuntivo di 20 € rispetto a quanto disposto dalla deliberazione n. 164/08 .
86. Sotto il profilo della *personalità dell'agente*, si rinvia al precedente paragrafo 74.
 87. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia al precedente paragrafo 75.
 88. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 36.000 (trentaseimila/00)

DELIBERA

1. non sussiste la violazione dell'art. 10, commi 3 e 4, della deliberazione n. 229/01 e dell'art. 1, comma 1, della deliberazione n. 42/99.
2. si accerta, nei termini di cui in motivazione, la violazione, da parte di ENI S.p.A., Divisione Gas & Power, degli artt. 5, comma 1, e 6, comma 4, della deliberazione n. 229/01, dell'art. 17, comma 3, della deliberazione n. 42/99, degli artt. 11, comma 1, lett. g), punto i), e 14 del Codice di condotta commerciale approvato con deliberazione n. 126/04, nonché l'art. 10 del TIQV approvato con deliberazione ARG/com 164/08.
3. sono irrogate a ENI S.p.A., Divisione Gas & Power, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95, cinque sanzioni amministrative pecuniarie pari ad un importo complessivo di euro 722.000 (settecentoventiduemila/00):
 - euro 650.000 (seicentocinquantamila/00) per aver violato l'art. 6, comma 4, della deliberazione n. 229/01 e l'art. 17, comma 3, della deliberazione n. 42/99;
 - euro 36.000 (trentaseimila/00) per aver violato gli artt. 11, comma 1, lett. g), punto i), e 14 del Codice di condotta commerciale approvato con deliberazione n. 126/04 e l'art. 5, comma 1, della deliberazione n. 229/01;
 - euro 36.000 (trentaseimila/00) per aver violato l'art. 10 del TIQV approvato con deliberazione ARG/com 164/08.
4. si ordina a ENI S.p.A., Divisione Gas & Power, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. d), della legge n. 481/95, di, entro tre mesi dal ricevimento del presente provvedimento:
 - i. dare prova, nel rispetto dell'art. 6, comma 4, della deliberazione n. 229/01, del completamento dell'applicazione dei conguagli derivanti dalle tariffe di distribuzione relative agli anni termici 2005-2006, 2006-2007, 2007-2008 e già applicate dai distributori e, per quanto riguarda le componenti di vendita, derivanti dalle variazioni trimestrali delle condizioni economiche di fornitura non applicate in precedenza;
 - ii. dare prova del completo ripristino, attraverso l'emissione delle relative fatture, della regolare periodicità di fatturazione nel rispetto di quanto previsto dall'art. 5, commi 1 e 2, della deliberazione n. 229/01.
5. si ordina a ENI S.p.A., Divisione Gas & Power, di pagare le suddette sanzioni entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante

delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.A. presentando il modello allegato (recante codice ente “QAE” e codice tributo “787T”), che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (Allegato A), come previsto dal decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 237;

6. decorso il termine di cui al punto precedente, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento (codice tributo “788T”); in caso di ulteriore ritardo nell’adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all’articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81 (codice tributo “789T”);
7. si ordina a ENI S.p.A., Divisione Gas & Power, di comunicare l’avvenuto pagamento delle sanzioni amministrative pecuniarie di cui sopra all’Autorità, mediante l’invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
8. il presente provvedimento sarà notificato mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento a ENI S.p.A., Divisione Gas & Power, con sede legale in piazzale Enrico Mattei 1, 00144 Roma, e con gli *omissis* di cui al punto 31, apposti in ragione della riservatezza delle informazioni ivi contenute, comunicato a Federconsumatori - Federazione nazionale consumatori e utenti, Via Palestro 11, 00185 Roma e a Movimento Difesa del Cittadino, Via Quintino Sella 41, 00187 Roma e pubblicato sul sito *internet* dell’Autorità (www.autorita.energia.it).

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia, sede di Milano, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

21 luglio 2011

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni