

**DELIBERAZIONE 1 DICEMBRE 2016
699/2016/S/GAS**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONE DI OBBLIGHI
INFORMATIVI IN CASO DI MOROSITÀ DEI CLIENTI FINALI DISALIMENTABILI NEL
SETTORE DEL GAS NATURALE. EVENTUALE CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA**

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

Nella riunione del 1 dicembre 2016

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il 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 23 maggio 2000, n. 164;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09, recante "Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane", come successivamente modificato e integrato (di seguito: TIVG);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11, recante "Testo Integrato Morosità Gas", come successivamente modificato e integrato (di seguito: TIMG);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 19 giugno 2014, 286/2014/R/com e s.m.i., recante "Regolamento per lo svolgimento da parte dello Sportello per il consumatore di energia delle attività afferenti al trattamento dei reclami" (di seguito: nuovo Regolamento);
- la deliberazione dell'Autorità 10 ottobre 2005, 216/05 (di seguito: deliberazione 216/05);
- la deliberazione dell'Autorità 18 ottobre 2006, 226/06 (di seguito: deliberazione 226/06);
- la deliberazione dell'Autorità 14 aprile 2008, VIS 40/08 (di seguito: deliberazione VIS 40/08);

- a deliberazione dell’Autorità 10 giugno 2008, VIS 52/08 (di seguito: deliberazione VIS 52/08);
- la deliberazione dell’Autorità 5 ottobre 2009, VIS 94/09 (di seguito: deliberazione VIS 94/09);
- la deliberazione dell’Autorità 11 ottobre 2010, VIS 110/10 (di seguito: deliberazione VIS 110/10);
- la deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2011, VIS 75/11 (di seguito: deliberazione VIS 75/11);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com, recante “Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni” (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 23 aprile 2015, 177/2015/A (di seguito: deliberazione 177/2015/A).

CONSIDERATO CHE:

- il 1 gennaio 2012 è entrato in vigore il TIMG, con il quale l’Autorità ha riunito in un unico testo integrato le disposizioni relative all’inadempimento delle obbligazioni di pagamento (di seguito: morosità) dei clienti finali, nel settore del gas naturale;
- in ordine ai casi di morosità di clienti finali, titolari di uno o più punti di riconsegna disalimentabili (ovvero relativi ad attività non di servizio pubblico ex art. 1, comma 1, del TIMG e art. 2, comma 3, lett. c), del TIVG), il TIMG disciplina in modo dettagliato gli obblighi informativi in capo agli esercenti la vendita, funzionali alla sospensione ed interruzione della fornitura del gas naturale, prevedendo le seguenti fasi:
 - i. costituzione in mora: con riferimento a tutte le fatture non pagate, l’esercente la vendita deve effettuare la costituzione in mora del cliente finale mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata, la quale deve contenere almeno le informazioni di cui all’art. 4 del TIMG, tra cui il termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento (art. 4, comma 1, lett. a) e il termine, decorso il quale, in costanza di mora, l’esercente la vendita (utente del servizio di distribuzione) provvederà ad inviare all’impresa di distribuzione la richiesta di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità (art. 4, comma 1, lett. b);
 - ii. richiesta di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità: decorsi inutilmente i termini di cui al punto precedente, l’esercente la vendita può inviare all’impresa di distribuzione (secondo le modalità di cui al successivo art. 5 del TIMG) la richiesta di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, consistente in un’azione finalizzata alla sospensione temporanea della fornitura (quale la chiusura da remoto o in loco dell’elettro-valvola di intercettazione del flusso del gas, in caso di punto di riconsegna telegestito o la chiusura in loco e

- sigillatura della valvola posta a monte del misuratore, in caso di punto di riconsegna non telegestito o altra operazione equivalente, ai sensi dell'art. 1, comma 1, del TIMG) senza interruzione del servizio di distribuzione;
- iii. richiesta di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna: nei casi in cui l'intervento di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità non sia stato eseguito e l'impresa di distribuzione abbia comunicato la fattibilità tecnica ed economica dell'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna – consistente in un'azione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del cliente finale (art. 1, comma 1, del TIMG) –, l'esercente la vendita può richiederne l'esecuzione all'impresa di distribuzione (art. 10 del TIMG);
- segnatamente, con riguardo alla richiesta di interruzione dell'alimentazione dei punti di riconsegna, l'art. 10 del TIMG stabilisce che:
 - a) deve essere *“preceduta da un'apposita comunicazione al cliente finale”*, trasmessa dall'esercente la vendita a mezzo raccomandata (art. 10, comma 3);
 - b) la predetta specifica comunicazione al cliente finale deve contenere almeno le informazioni ivi elencate, tra cui l'indicazione *“che non essendo stato possibile eseguire l'intervento di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, l'impresa di distribuzione provvederà all'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, agendo sull'allacciamento che alimenta l'impianto del cliente finale”* (art. 10, comma 3, primo alinea) e che i costi dell'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna e i costi di ripristino dell'alimentazione precedentemente interrotta saranno addebitati al cliente finale in fase di successiva attivazione del medesimo punto o di un qualsiasi altro punto di riconsegna nella titolarità del medesimo cliente della rete di distribuzione gestita dalla medesima impresa (art. 10, comma 3, quinto alinea);
 - c) tra la data di trasmissione della predetta comunicazione al cliente finale (art. 10, comma 3) e la (successiva) presentazione della richiesta di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna all'impresa di distribuzione devono essere *“decorsi non meno di 10 (dieci) giorni lavorativi”* (art. 10, comma 5);
 - la *ratio* sottesa alla previsione del citato lasso temporale e dell'invio al cliente finale moroso di un'apposita, distinta ed ulteriore (rispetto alla costituzione in mora) comunicazione è duplice: da un lato, rendere edotto quest'ultimo che, qualora persista la morosità, si provvederà a richiedere all'impresa di distribuzione l'interruzione della fornitura, dall'altro consentire (per un'ultima volta) al cliente finale moroso di scegliere, nel predetto arco temporale, se saldare il proprio debito ovvero subire l'interruzione della fornitura, sostenendo i correlati costi di intervento e di ripristino della stessa.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- dalla documentazione relativa alla gestione di un reclamo trasmessa dallo Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello) agli Uffici dell’Autorità (acquisita con prot. Autorità 21466 del 27 luglio 2016), è emersa la violazione, da parte di ENI S.p.a. (di seguito: ENI o società), di alcune disposizioni contenute nel TIMG relative alle comunicazioni che il venditore deve inviare al cliente finale moroso, prodromiche alla sospensione ed all’interruzione della fornitura di gas naturale;
- in particolare, con nota protocollo 14062016L18067294 del 14 giugno 2016 la società, in risposta ad una richiesta di informazioni dello Sportello, ha, infatti, dichiarato che:
 - la procedura di invio al cliente finale della comunicazione di cui all’art. 10, comma 3 del TIMG “è diventata operativa a decorrere dal mese di marzo 2016” e le informazioni previste dalla citata disposizione del TIMG sarebbero state riportate nella lettera di costituzione in mora inviata ai clienti;
 - i clienti finali morosi, per i quali è stata effettuata l’Interruzione della fornitura senza avere previamente inviato la predetta comunicazione ma solo la lettera di costituzione in mora con preavviso di interruzione, sono stati, nell’anno 2015, 7.246;
 - fino all’introduzione della citata comunicazione prevista dall’art. 10, comma 3, del TIMG, la società avrebbe svolto attività di ultima chiamata c.d. “*last call*” volta ad avvisare telefonicamente il cliente moroso della richiesta di interruzione della fornitura all’impresa di distribuzione ed a sollecitare il pagamento dell’insoluto;
- la sopra descritta condotta di ENI è in contrasto con la regolazione per le seguenti ragioni:
 - i. non è stato rispettato l’obbligo, chiaramente stabilito dall’art. 10, comma 3, del TIMG, di far precedere la richiesta di interruzione dell’alimentazione all’impresa di distribuzione da “*un’apposita comunicazione al cliente finale*”, non potendosi senz’altro ritenere equipollente alla predetta comunicazione il preavviso di (eventuale) interruzione della fornitura contenuto nella lettera di costituzione in mora;
 - ii. il predetto preavviso è (inevitabilmente) privo delle informazioni tassativamente previste dal citato art. 10, comma 3, primo alinea, secondo cui “*non essendo stato possibile eseguire l’intervento di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, l’impresa di distribuzione provvederà all’interruzione dell’alimentazione del punto di riconsegna, agendo sull’allacciamento che alimenta l’impianto del cliente finale*”, non potendosi ritenere equivalenti le informazioni, meramente ipotetiche, inserite da Eni nella lettera di costituzione in mora secondo cui “*Nel caso non sia possibile eseguire la richiesta di sospensione, Eni presenterà al distributore una richiesta di interruzione sulle tubazioni di*

allacciamento del suo impianto”; la comunicazione prevista dall’art. 10, comma 3 del TIMG presuppone, infatti, che: a) siano inutilmente decorsi i termini indicati nella lettera di costituzione in mora; b) l’ esercente la vendita abbia chiesto all’impresa di distribuzione la Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità; c) che detto intervento non sia stato eseguito; d) che l’impresa di distribuzione abbia indicato all’ esercente la vendita la fattibilità tecnica ed economica dell’ interruzione dell’ alimentazione del punto di riconsegna; circostanze queste che al momento della predisposizione ed invio della lettera di costituzione in mora non possono essersi – ovviamente – ancora verificate;

- iii. l’omesso invio al cliente finale della specifica comunicazione di cui all’art. 10, comma 3, del TIMG vanifica l’esigenza sottesa a tale previsione volta a concedere al cliente finale moroso un ultimo lasso temporale (non inferiore a 10 giorni lavorativi intercorrenti tra la data di trasmissione di tale apposita comunicazione e la presentazione della richiesta di interruzione dell’alimentazione del punto di riconsegna all’impresa di distribuzione) per scegliere se saldare il proprio debito ovvero subire l’interruzione della fornitura di gas naturale, sopportandone i relativi costi di intervento e ripristino;
- iv. da ultimo, la lettera *standard* di preavviso di interruzione della fornitura, allegata da Eni alla citata nota 14 giugno 2016, non risulta conforme all’art. 10, comma 3, del TIMG, essendo priva dell’informazione ivi tassativamente prevista al quarto alinea che, una volta eseguito l’intervento di interruzione dell’alimentazione, *“per fruire nuovamente della fornitura dovrà essere formulata una richiesta di preventivo lavori per ripristino dell’alimentazione precedentemente interrotta”*.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l’art. 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, attribuisce all’Autorità il potere di disciplinare, con proprio regolamento, nel rispetto della legislazione vigente in materia, i procedimenti sanzionatori di sua competenza nonché i casi in cui, con l’accordo dell’impresa destinataria dell’atto di avvio del procedimento sanzionatorio, possono essere adottate modalità procedurali semplificate di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie;
- in attuazione dell’art. 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, l’art. 5, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com prevede che l’Autorità, nel caso in cui gli elementi raccolti dagli Uffici sorreggano sufficientemente la fondatezza della contestazione e fatti salvi i diritti di contraddittorio e difesa, si riservi la facoltà, di determinare, nella deliberazione di avvio del procedimento sanzionatorio, l’importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all’esito del procedimento e che, in tale ipotesi e contestualmente alla notifica della deliberazione di avvio, vengano allegati i documenti su cui si basa la contestazione;

- nei casi di cui al citato art. 5, comma 1, il destinatario della deliberazione di avvio del procedimento sanzionatorio può, entro trenta giorni dalla comunicazione della stessa:
 - i. effettuare il pagamento della sanzione in misura ridotta, pari ad un terzo del valore di quella determinata nella deliberazione di avvio, estinguendo, in questo modo, il procedimento sanzionatorio (art. 5, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com);
 - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento e con i connessi diritti di contraddittorio e difesa (art. 45 del decreto legislativo 93/11 e art. 16, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com).

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di ENI;
- gli elementi acquisiti, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza della contestazione, consentano, ai sensi dell'art. 5, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, di determinare, nella presente deliberazione di avvio, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento secondo i criteri di cui all'art. 11 della legge 689/81 e di cui all'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e, in particolare, tenendo conto che:
 - quanto al criterio della *gravità della violazione*, la condotta della società contrasta con disposizioni volte a informare adeguatamente il cliente finale moroso dell'imminente intervento di interruzione della fornitura di gas naturale, concedendogli un lasso temporale, ulteriore rispetto a quello indicato nella comunicazione di costituzione in mora, per scegliere se saldare il proprio debito o subire l'interruzione della fornitura, sopportandone il correlato onere economico di intervento e ripristino;
 - con riferimento *all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, assume rilievo la circostanza, dedotta dall'esercente, in ordine all'attività di c.d. "*last call*" da questi svolta sino all'introduzione della comunicazione specifica di cui all'art. 10, comma 3, del TIMG, diretta ad avvisare il cliente finale della presentazione della richiesta di interruzione della fornitura all'impresa di distribuzione ed a consentirgli eventualmente il pagamento;
 - con riferimento alla *personalità dell'agente*, rileva che ENI sia stata destinataria di precedenti provvedimenti sanzionatori dell'Autorità per violazioni di tipo diverso; si tratta, in particolare, della deliberazione 216/05 per violazioni concernenti obblighi informativi all'Autorità e la fatturazione del servizio di vendita del gas naturale ai clienti finali; della deliberazione 226/06 per inottemperanza alle richieste di informazioni dell'Autorità in ordine ai contratti di approvvigionamento di gas naturale; della deliberazione VIS 40/08 per mancato rispetto dell'obbligo del venditore di informare il cliente finale nella bolletta della possibilità di ottenere la

- rateizzazione del pagamento di quanto dovuto; della deliberazione VIS 52/08 per inosservanza delle disposizioni relative all'applicazione del coefficiente M di correzione dei volumi di gas naturale; della deliberazione VIS 94/09 per violazione delle disposizioni relative all'applicazione del coefficiente K di correzione dei volumi di gas naturale; della deliberazione VIS 110/10 per inosservanza delle disposizioni in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e della deliberazione VIS 75/11 per mancato rispetto delle disposizioni in materia di conguagli, periodicità di fatturazione e reclami;
- in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, dall'ultimo bilancio disponibile si evince che il fatturato conseguito da ENI, nell'anno 2015, è pari a circa euro 33.990.000.000;
 - gli elementi sopra evidenziati consentano, pertanto, all'attuale stato di persistenza della condotta, di determinare la sanzione nella misura di euro 919.500 (novecentodiciannovemilacinquecento/00).

RITENUTO, INOLTRE, CHE:

- in considerazione della prevalenza dell'interesse a garantire il rispetto della corretta procedura per la richiesta di interruzione dell'alimentazione rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, costituisca presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata, la cessazione della condotta di cui al precedente punto iv. mediante:
 - inserimento nella lettera *standard* di preavviso di interruzione dell'alimentazione di tutte le informazioni di cui all'art. 10, comma 3, del TIMG (ivi compresa l'informazione che "*per fruire nuovamente della fornitura dovrà essere formulata una richiesta di preventivo lavori per ripristino dell'alimentazione precedentemente interrotta*") ed invio di copia all'Autorità;
 - invio all'Autorità di copia di lettera di preavviso di interruzione dell'alimentazione, conforme allo *standard* di cui sopra, effettivamente inviata ad un cliente finale a mezzo raccomandata

DELIBERA

1. di avviare un procedimento sanzionatorio, nei confronti di ENI S.p.a., per la mancata ottemperanza delle disposizioni di cui in motivazione, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), legge 481/95;
2. di determinare, ai sensi dell'art. 45, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 5, comma 1, dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria che, all'attuale stato di persistenza della condotta, ammonta ad euro 919.500 (novecentodiciannovemilacinquecento/00);

3. di allegare, ai fini della notifica di cui al punto 11, ai sensi dell'art. 5, comma 1 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i documenti su cui si basa la contestazione di cui al precedente punto 1;
4. di avvisare che il destinatario della presente deliberazione, entro 30 (trenta) giorni dalla notifica della stessa, può:
 - i. previa cessazione della condotta di cui in motivazione secondo le modalità descritte nell'ultimo ritenuto, ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari ad un terzo del valore determinato al precedente punto 2, 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 "F23" (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), come previsto dal decreto legislativo 237/97;
 - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio avviato con il presente provvedimento;
5. di prevedere che l'eventuale pagamento della sanzione amministrativa ridotta, di cui al punto 4.i. – che dovrà essere comunicato all'Autorità mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato, previo invio della documentazione attestante la cessazione della condotta di cui in motivazione secondo le modalità descritte nell'ultimo ritenuto – determini, ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
6. di nominare, ai sensi dell'art. 12, comma 1, lettera g) e dell'art. 13, comma 3, lettera b), dell'Allegato A, del punto 3.4, dell'Allegato B e del punto 5 della deliberazione 177/2015/A, quale responsabile del procedimento, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
7. di fissare in 180 (centottanta) giorni, decorrenti dalla data di notifica del presente provvedimento, il termine di durata dell'istruttoria;
8. di fissare in 90 (novanta) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria fissato ai sensi del precedente punto 7, il termine per l'adozione del provvedimento finale;
9. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'art. 8, dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono accedere agli atti del procedimento presso i locali della Direzione Sanzioni e Impegni;
10. 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.aegsi@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;
11. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a ENI S.p.a. (p. iva 00905811006), piazzale Enrico Mattei, n. 1, 00144

Roma e, mediante PEC, all'indirizzo eni@pec.eni.com, nonché di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

1 dicembre 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni