



Allegato 1

28 febbraio 2018

Impegni ai sensi dell'articolo 45, comma 3 del decreto legislativo n. 93/11 e della deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com

1. Soggetto proponente:

Eni Gas e Luce S.p.A. (di seguito: eni gas e luce o società)

2. Numero del procedimento e fattispecie contestata

Deliberazione n. 349/2015/S/COM del 16 luglio 2015, notificata ad Eni S.p.A. in data 21 luglio 2015, avente ad oggetto: "*Avvio di un procedimento sanzionatorio per tardiva erogazione di indennizzi automatici*" (di seguito "il Provvedimento").

Con il Provvedimento l'Autorità contesta che in 42.633 casi Eni S.p.A. avrebbe corrisposto ai propri Clienti gli indennizzi automatici di cui all'art. 18 del Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi Vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito TIQV) (d'ora in poi Indennizzi Automatici), oltre il termine di 8 mesi di cui all'art. 20, comma 2, del TIQV.

3. Dichiarazione di cessazione della condotta contestata

Eni, ora eni gas e luce, dichiara che per i 42.633 casi – oggetto del procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 349/2015/S/com (di seguito il Procedimento) – per i quali gli Indennizzi Automatici non erano stati erogati nel termine di 8 mesi di cui all'art. 20, comma 2, del TIQV nel periodo compreso tra il 1 gennaio 2012 e il 30

A

3/10



giugno 2014, detti Indennizzi sono stati tutti corrisposti al 27 gennaio 2015 (data della lettera Eni prot. AUT REG 224).

La cessazione della condotta contestata alla predetta data è stata altresì comprovata con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (allegata alla presente proposta).

Inoltre, nel corso del secondo semestre del 2014 la società ha consolidato modelli operativi atti a garantire la tempestiva erogazione ai propri Clienti degli Indennizzi Automatici entro tempistiche inferiori al termine di cui al citato art. 20 del TIQV. Pertanto, eni gas e luce dichiara che – salvo marginali e fisiologiche eccezioni – l'erogazione degli Indennizzi Automatici viene effettuata entro le scadenze stabilite dalla regolazione.

4. Considerazioni in merito all'utilità degli impegni a ripristinare l'assetto degli interessi anteriore alla violazione o ad eliminare, almeno in parte, eventuali conseguenze immediate e dirette della violazione

I presenti impegni mirano a fornire un ristoro ulteriore, rispetto a quello previsto dal TIQV, per il disagio patito dai Clienti in conseguenza dell'erogazione degli Indennizzi Automatici ad essi spettanti oltre il termine stabilito dalla regolazione.

L'impegno n. 1 è rivolto ai Clienti interessati dalle tardive erogazioni degli Indennizzi Automatici rispetto al termine di cui all'art. 20 del TIQV, che abbiano presentato una richiesta di prestazione (reclami scritti, rettifica di fatturazione e rettifica di doppia fatturazione) nel periodo 2012, 2013 e I semestre 2014

L'impegno n. 2 è finalizzato all'estensione del predetto ristoro ulteriore ai Clienti che, successivamente al 30 giugno 2014 e fino al 31 dicembre 2017, hanno presentato una richiesta di prestazione (reclami scritti, rettifica di fatturazione e rettifica di doppia fatturazione) e subito ritardi nell'erogazione degli Indennizzi Automatici rispetto al termine di cui all'art. 20 del TIQV.

A

4/10



5. Descrizione degli impegni proposti

Impegno n. 1

Erogazione di un indennizzo ulteriore, aggiuntivo, rispetto a quello previsto dal TIQV, ai Clienti che, indennizzati oltre il termine di cui all'art. 20 del TIQV, hanno presentato una richiesta di prestazione (reclami scritti, rettifica di fatturazione e rettifica di doppia fatturazione) nel periodo 2012, 2013 e I semestre 2014 che abbiano un contratto ancora attivo con eni gas e luce al momento dell'erogazione dell'Indennizzo Aggiuntivo o un contratto cessato successivamente al 30 giugno 2013,

a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere

La società si impegna a corrispondere una somma di denaro (d'ora in poi **Indennizzo Aggiuntivo**), pari a 15 euro, per ogni pratica di Indennizzo Automatico erogato tardivamente (cioè oltre il termine di 8 mesi di cui all'art. 20, comma 2, del TIQV) ai Clienti che hanno presentato richieste di prestazione (reclami scritti, rettifica di fatturazione e rettifica di doppia fatturazione) nel periodo 2012, 2013 e I semestre 2014, che abbiano un contratto ancora attivo con eni gas e luce al momento dell'erogazione dell'Indennizzo Aggiuntivo o un contratto cessato successivamente al 30 giugno 2013.

b) Costi previsti

I costi previsti per l'Impegno n. 1 si stimano in circa euro OMISSIS

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

L'erogazione degli Indennizzi Aggiuntivi avverrà nella prima fattura utile del ciclo di fatturazione (e considerato in ogni caso un periodo minimo di implementazione nei sistemi aziendali stimabile in 2 settimane) dalla data di approvazione dei presenti impegni, con specifica informativa in fattura, per i Clienti con contratti attivi; per i Clienti con contratto cessato, ove possibile tramite corresponsione in fattura oppure con una sola rimessa diretta tramite assegno, entro 90 giorni dall'approvazione degli impegni. In caso di esito non positivo della rimessa diretta, resta salvo il diritto del

A

5/10



Cliente “cessato” di chiedere la corresponsione dell’Indennizzo Aggiuntivo entro il termine di 5 anni dalla data di approvazione dei presenti impegni.

d) Considerazioni in merito all’utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate

Le disposizioni di cui ARERA ha contestato la violazione mirano a garantire ai Clienti, nei casi in cui il venditore non abbia rispettato gli standard specifici di qualità commerciale della vendita, degli Indennizzi Automatici da erogarsi entro un certo termine. L’art. 20 del TIQV non prevede un indennizzo (ulteriore) a favore del Cliente nel caso di inosservanza del predetto termine (di 8 mesi) di erogazione degli Indennizzi Automatici. Con la presente misura, la società si impegna a corrispondere, in tali casi, ai Clienti interessati un Indennizzo Aggiuntivo, con conseguente ristoro diretto e concreto dei loro interessi.

Impegno n. 2

Erogazione di un indennizzo ulteriore, aggiuntivo, rispetto a quello previsto dal TIQV, ai Clienti che a partire dal 1 luglio 2014 al 31 dicembre 2017 hanno presentato richieste di prestazione (reclami scritti, rettifica di fatturazione e rettifica di doppia fatturazione), sono stati indennizzati oltre il termine di cui all’art. 20 del TIQV

a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere

La società si impegna a corrispondere una somma di denaro (d’ora in poi Indennizzo Aggiuntivo), pari a 15 euro, per ogni pratica di Indennizzo Automatico erogato tardivamente (cioè oltre il termine di cui all’art. 20, comma 2, del TIQV) ai Clienti che hanno presentato richieste di prestazione dal 1 luglio 2014 al 31 dicembre 2017.

b) Costi previsti

I costi previsti per l’Impegno n. 2 sono stimabili in circa OMISSIS

A

6/10



c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

L'erogazione degli Indennizzi Aggiuntivi avverrà nella prima fattura utile del ciclo di fatturazione (e considerato in ogni caso un periodo minimo di implementazione nei sistemi aziendali stimabile in 2 settimane) dalla data di approvazione dei presenti impegni, con specifica informativa in fattura, per i Clienti con contrattivi attivi; per i Clienti con contratto cessato, ove possibile tramite corresponsione in fattura oppure con rimessa diretta tramite assegno, entro 90 giorni dall'approvazione degli impegni.

d) Considerazioni in merito all'utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate

Le disposizioni di cui si contesta la violazione mirano a garantire ai Clienti, nei casi in cui il venditore non abbia rispettato gli standard specifici di qualità commerciale della vendita, degli Indennizzi Automatici da erogarsi entro un certo termine. L'art. 20 del TIQV non prevede un indennizzo (ulteriore) a favore del Cliente nel caso di inosservanza del predetto termine (di 8 mesi) di erogazione degli Indennizzi Automatici. Con la presente misura, la società si impegna a corrispondere, in tali casi, ai Clienti interessati un Indennizzo Aggiuntivo, con conseguente ristoro diretto e concreto dei loro interessi.



Impegno n. 1

Corresponsione di Indennizzi Aggiuntivi anni 2012 e 2013, I° semestre 2014

a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere

La società si impegna a corrispondere un Indennizzo Aggiuntivo pari a 15 (quindici) euro per ogni pratica di Indennizzo Automatico erogato tardivamente (cioè oltre il termine di 8 mesi di cui all'art. 20, comma 2, del TIQV) ai Clienti che hanno presentato richieste di prestazione (reclami scritti, rettifica di fatturazione e rettifica di doppia fatturazione) nel 2012, 2013 e I semestre 2014, che abbiano un contratto ancora attivo con eni gas e luce al momento dell'erogazione dell'Indennizzo Aggiuntivo o un contratto cessato successivamente al 30 giugno 2013.

In caso di contratti attivi la corresponsione dell'Indennizzo Aggiuntivo avverrà attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al Cliente sia inferiore all'entità dell'Indennizzo Aggiuntivo, la fatturazione evidenzierà un credito a favore del Cliente che sarà detratto dalle successive fatturazioni.

In caso di contratti cessati la corresponsione dell'Indennizzo Aggiuntivo avverrà in fattura, ove possibile, oppure mediante una sola rimessa diretta (tramite assegno). In caso di esito non positivo della rimessa diretta, resta salvo il diritto del Cliente "cessato" di chiedere la corresponsione dell'Indennizzo Aggiuntivo entro il termine di 5 anni dalla data di approvazione dei presenti impegni.

Nel caso di corresponsione degli Indennizzi Aggiuntivi in fattura, i Clienti saranno avvisati con specifica informativa nella medesima fattura.

A

8/10



b) Costi previsti	I costi previsti per l'Impegno n. 1 si stimano in circa euro OMISSIS
c) Tempi di attuazione e durata degli impegni	Gli Indennizzi Aggiuntivi saranno corrisposti nella prima fattura utile del ciclo di fatturazione (e considerato in ogni caso un periodo minimo di implementazione nei sistemi aziendali stimabile in 2 settimane) dalla data di approvazione degli impegni. Nel caso sia necessaria la rimessa diretta tramite assegno, al massimo entro 90 giorni dall'approvazione degli impegni.
d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate	Con la presente misura, la società intende fornire un ristoro – ulteriore a quello previsto dalla regolazione – diretto e concreto per il disagio patito dai Clienti, che hanno presentato richieste di prestazione (reclami scritti, rettifica di fatturazione e rettifica di doppia fatturazione) nel 2012, 2013 e I semestre 2014, in conseguenza della tardiva erogazione degli Indennizzi Automatici previsti dalla regolazione.

Impegno n. 2	
Corresponsione di Indennizzi Aggiuntivi dal II° semestre 2014 al 31 dicembre 2017	
a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere	La società si impegna a corrispondere un Indennizzo Aggiuntivo pari a 15 (quindici) euro per ogni Indennizzo Automatico erogato tardivamente (cioè oltre il termine di cui all'art. 20, comma 2, del TIQV) ai Clienti che, nel periodo dal 1 luglio 2014 al 31 dicembre 2017 hanno presentato richieste di prestazione (reclami scritti, rettifica di fatturazione e rettifica di doppia fatturazione) In caso di contratti attivi la corresponsione dell'Indennizzo Aggiuntivo avverrà attraverso detrazione

A

9/10



	<p>dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al Cliente sia inferiore all'entità dell'Indennizzo Aggiuntivo, la fatturazione evidenzierà un credito a favore del Cliente che sarà detratto dalle successive fatturazioni. In caso di contratti cessati la corresponsione dell'Indennizzo Aggiuntivo avverrà in fattura, ove possibile, oppure mediante rimessa diretta (tramite assegno).</p> <p>Nel caso di corresponsione degli Indennizzi Aggiuntivi in fattura, i Clienti saranno avvisati con specifica informativa nella medesima fattura.</p>
<p>b) Costi previsti</p>	<p>I costi previsti per l'Impegno n. 2 sono stimabili in circa euro OMISSIS</p>
<p>c) Tempi di attuazione e durata degli impegni</p>	<p>Gli Indennizzi Aggiuntivi saranno corrisposti nella prima fattura utile del ciclo di fatturazione (e considerato in ogni caso un periodo minimo di implementazione nei sistemi aziendali stimabile in 2 settimane) dalla data di approvazione degli impegni. Nel caso sia necessaria la rimessa diretta (tramite assegno), entro 90 giorni dall'approvazione degli impegni.</p>
<p>d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate</p>	<p>Con la presente misura, la società intende fornire un ristoro – ulteriore a quello previsto dalla regolazione – diretto e concreto per il disagio patito dai Clienti, che hanno presentato richieste di prestazione (reclami scritti, rettifica di fatturazione e rettifica di doppia fatturazione) dal II° semestre 2014 al 31 dicembre 2017, in conseguenza della tardiva erogazione degli Indennizzi Automatici previsti dalla regolazione</p>

Eni gas e luce SpA
Amministratore Delegato
Alberto Chiarini