

DELIBERAZIONE 24 MAGGIO 2012
221/2012/E/COM

INTIMAZIONE, ALLA SOCIETÀ ENI S.P.A. – DIVISIONE GAS & POWER, AD ADEMPIERE
AGLI OBBLIGHI DI FORNIRE RISCONTRO ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI
INOLTRATE DALLO SPORTELLLO PER IL CONSUMATORE D'ENERGIA

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 24 maggio 2012

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95) e, in particolare, l'articolo 2, comma 12, lettera m) e comma 22;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 (di seguito: legge 99/09);
- il decreto legislativo 1 luglio 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- 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) 14 maggio 2008, GOP 28/08 (di seguito: deliberazione GOP 28/08) relativa all'istituzione, da parte dell'Autorità, dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello) ed all'adozione del Regolamento per lo svolgimento delle attività materiali, informative e conoscitive anche preparatorie e strumentali nell'ambito della valutazione di reclami, istanze e segnalazione presentati dai clienti finali ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. m), della legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente integrata e modificata (di seguito: Regolamento);
- la deliberazione dell'Autorità 4 agosto 2009, GOP 35/09 (di seguito: deliberazione GOP 35/09);
- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2010, VIS 64/10 (di seguito: deliberazione VIS 64/10) recante "Intimazione nei confronti della società Eni S.p.A. – Divisione Gas & Power ad adempiere agli obblighi di fornire riscontro alle richieste di informazione inoltrate dallo Sportello per il consumatore d'energia nei tempi definiti dallo Sportello medesimo ai sensi del punto 4 della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 14 maggio 2008, GOP 28/08";
- la reportistica che lo Sportello invia periodicamente alla Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità, relativamente al mancato invio di risposte alle proprie richieste di informazioni sollecitate e, in particolare, l'ultima aggiornata al 30 aprile 2012 (Protocollo Autorità n. 14611 del 15 maggio 2012, di seguito: comunicazione prot. n. 14611 del 15 maggio 2012).

CONSIDERATO CHE:

- l'articolo 2, comma 12, lettera m), della legge 481/95 attribuisce all'Autorità, tra le altre funzioni, la valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio;
- l'articolo 2, comma 22, della legge 481/95 prevede che le imprese sono tenute a fornire all'Autorità, oltre a notizie ed informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle sue funzioni;
- l'articolo 27, comma 2, della legge 99/09 ha previsto che l'Autorità si avvalga dell'Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico) per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori di energia, anche con riferimento alle attività relative alle funzioni di cui all'articolo 2, comma 12, lettere l) e m), della legge 481/95;
- con deliberazione GOP 35/09, l'Autorità ha stabilito di avvalersi dell'Acquirente Unico per l'attivazione e la gestione dello Sportello per il consumatore di energia, fissandone l'operatività dal 1 dicembre 2009;
- l'articolo 44, comma 4, del decreto legislativo 93/11 prevede che l'Autorità assicuri, tra l'altro, il trattamento efficace dei reclami dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica, avvalendosi dell'Acquirente Unico;
- l'Autorità, con deliberazione GOP 28/08, nell'istituire lo Sportello, ha previsto, al punto 4 del medesimo provvedimento, che gli esercenti siano tenuti a fornire riscontro alle richieste di informazioni inoltrate loro dallo Sportello, nei tempi definiti dallo stesso;
- a seguito della segnalazione, da parte dello Sportello, relativa alla mancata risposta a numerose richieste di informazioni, con deliberazione VIS 64/10, l'Autorità ha intimato alla società Eni S.p.A. - Divisione Gas & Power (di seguito: Eni S.p.A.) di adempiere agli obblighi di cui al punto 4, della deliberazione GOP 28/08;
- i clienti finali inoltrano i reclami allo Sportello, di norma, dopo aver inviato il reclamo direttamente all'esercente e che pertanto l'invio di un reclamo allo Sportello denota la mancata soluzione di una problematica già nota all'esercente medesimo e che non ha trovato soluzione o per cui il cliente ha ricevuto una risposta che ritiene non soddisfacente;
- la gestione efficace dei reclami inviati allo Sportello richiede risposte puntuali ed esaustive da parte degli esercenti alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello stesso, onde permettere, a quest'ultimo, di comunicare in tempi certi e utili ai clienti finali le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche segnalate, ai sensi dell'articolo 4, lettera d) del Regolamento nonché le iniziative intraprese e gli esiti dell'attività svolta, ai sensi dell'articolo 4, lettera e), del Regolamento;
- la reportistica periodicamente inviata dallo Sportello alla Direzione Consumatori e Utenti ha evidenziato, anche nella seconda metà del 2011 e nel primo quadrimestre 2012, ritardi, da parte di Eni S.p.A., nell'invio di risposte alle proprie richieste di informazioni sollecitate, a cui è seguito l'invio di solleciti e lo svolgimento di incontri presso gli uffici dell'Autorità, tra cui quello tenutosi in data 21 dicembre 2011, convocato con nota del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti (prot. AEEG n. 32017 del 6 dicembre 2011).

RITENUTO CHE:

- al fine di garantire lo svolgimento delle funzioni attribuite allo Sportello per il consumatore di energia e, per suo tramite, l'efficace trattamento dei reclami da parte dell'Autorità, sia necessario intimare, alla società Eni S.p.A. – Divisione Gas & Power, l'adempimento degli obblighi di cui al punto 4, della deliberazione GOP 28/08;
- con riguardo alle richieste di informazioni ancora inevase e per le quali siano scaduti i termini indicati per la risposta, sia necessario intimare, alla società Eni S.p.A. – Divisione Gas & Power, l'invio delle relative risposte allo Sportello per il consumatore di energia, entro 30 giorni dalla notifica del presente provvedimento

DELIBERA

1. di intimare alla società società Eni S.p.A. – Divisione Gas & Power l'adempimento dell'obbligo, di cui al punto 4, della deliberazione GOP 28/08;
2. di intimare alla società Eni S.p.A. – Divisione Gas & Power di inviare, entro 30 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, allo Sportello per il consumatore di energia - c/o Acquirente Unico S.p.A. - via Guidubaldo del Monte 72 - 00197 Roma, le risposte alle richieste di informazioni ancora inevase e per le quali siano scaduti i termini indicati nella risposta;
3. di intimare alla società Eni S.p.A. – Divisione Gas & Power di inviare, entro 30 giorni dalla ricevimento del presente provvedimento, all'Autorità un comunicazione attestante l'avvenuto adempimento di quanto prescritto al punto precedente;
4. di prevedere che l'inottemperanza a quanto disposto ai precedenti punti 1, 2 e 3 costituisca presupposto per l'avvio di un'istruttoria formale per l'eventuale irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
5. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti:
 - a. di notificare, all'esercente interessato, il presente provvedimento, mediante invio di plico raccomandato, con avviso di ricevimento, alla società Eni S.p.A. – Divisione Gas & Power, con sede legale in Piazzale Enrico Mattei, 1 – 00144 Roma;
 - b. di trasmettere copia del presente provvedimento all'Acquirente Unico S.p.A.;
6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

24 maggio 2012

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni