

**DELIBERAZIONE 24 APRILE 2014
186/2014/E/COM**

**INTIMAZIONE AD ADEMPIERE ALL'OBBLIGO DI FORNIRE RISCONTRO ALLE RICHIESTE
DI INFORMAZIONI DELLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA E ALLE
RICHIESTE RELATIVE ALL'ANAGRAFICA OPERATORI DELL'AUTORITÀ**

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

Nella riunione del 24 aprile 2014

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche ed integrazioni (di seguito: legge 481/95) e, in particolare, l'articolo 2, comma 12, lettera m) e comma 22;
- le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE);
- 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 (di seguito: DPR 244/01);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 23 giugno 2008, GOP 35/08 e successive modifiche e integrazioni (di seguito: deliberazione GOP 35/08);
- la deliberazione dell'Autorità 26 luglio 2012, 323/2012/E/com (di seguito: deliberazione 323/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com e successive modifiche e integrazioni (di seguito: deliberazione 548/2012/E/com);
- la reportistica che lo Sportello per il consumatore di energia (di seguito: lo Sportello) invia mensilmente alla Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 14, comma 14.1, dell'Allegato A alla deliberazione 548/2012/E/com;
- il fascicolo trasmesso dallo Sportello in data 4 marzo 2014, ai sensi dell'articolo 3, comma 3.1, lettera h), dell'Allegato A alla deliberazione 548/2012/E/com, avente ad oggetto il reclamo identificato con ID 885281884, protocollo Autorità n. 6503 del 5 marzo 2014 (di seguito: fascicolo trasmesso prot. n. 6503/2014);
- la comunicazione dello Sportello, datata 10 aprile 2014, protocollo Autorità n. 10499, dell'11 aprile 2014 (di seguito: comunicazione prot. n. 10499/2014);
- la richiesta di contatto inoltrata alla società Free Trade S.p.A. (di seguito: Free Trade) da parte della Direzione Osservatorio Vigilanza e Controlli dell'Autorità in data 3 febbraio 2014 (protocollo Autorità n. 3439 del 3 febbraio 2014, di

seguito: richiesta di contatto prot. n. 3439/14), al fine di ricevere chiarimenti in merito alle informazioni comunicate all'Anagrafica Operatori istituita con deliberazione GOP 35/08.

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 e informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle sue funzioni;
- 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 S.p.A.;
- con deliberazione 323/2012/E/com, l'Autorità ha dato attuazione a quanto previsto all'articolo 44, comma 4, del decreto legislativo 93/11, per quanto attiene al trattamento efficace dei reclami, avvalendosi di Acquirente Unico S.p.A., innovando le funzioni e i compiti dello Sportello;
- con deliberazione 548/2012/E/com, è stato adottato il nuovo Regolamento dello Sportello per lo svolgimento delle attività afferenti al trattamento dei reclami (di seguito: nuovo Regolamento), rafforzando tra l'altro gli obblighi di risposta degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello, mediante la definizione di termini certi di risposta e di indicatori di puntualità e di esaustività delle risposte, al fine di superare le criticità legate alla non tempestività e/o incompletezza delle medesime, prevedendone altresì il relativo monitoraggio;
- l'articolo 12, comma 12.1, del nuovo Regolamento prevede che gli esercenti sono tenuti a fornire riscontro alle richieste di informazioni inoltrate loro dallo Sportello nel termine di 20 giorni lavorativi, decorrente dalla data di ricevimento della richiesta;
- l'articolo 14, comma 14.1, del nuovo Regolamento, prevede che lo Sportello invii mensilmente agli uffici dell'Autorità la reportistica relativa alle richieste di informazioni inviate agli esercenti rimaste prive di risposta;
- a seguito del ricevimento della reportistica mensile dello Sportello, di cui al precedente alinea, sono state inviate alla società Free Trade dalla Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità, le note protocollo n. 14558 del 18 aprile 2013, n. 17433 del 13 maggio 2013, n. 21545 del 12 giugno 2013 e n. 25303 del 17 luglio 2013, per sollecitare riscontro alle richieste di informazioni dello Sportello (indicate nei rispettivi allegati alle stesse) rimaste prive di risposta, rispettivamente al 31 marzo 2013 (6 casi), al 30 aprile 2013 (4 casi), al 31 maggio 2013 (1 caso) ed al 30 giugno 2013 (3 casi);
- in data 10 aprile 2013, con lettera protocollo Autorità n. 14518, del 17 aprile 2013, Free Trade ha comunicato di aver trasferito, dal gennaio 2013, la propria sede legale in via Palmiro Togliatti 1506, 00155 Roma;
- non essendo pervenuta risposta ad alcuno dei solleciti inviati, con nota del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti protocollo n. 28484, del 28

agosto 2013, inviata con raccomandata AR all'indirizzo della nuova sede legale, è stato ulteriormente chiesto a Free Trade di fornire risposta alle richieste di informazioni di cui ai precedenti alinea, segnalando altresì ulteriori 47 richieste di informazioni dello Sportello inviate e sollecitate in precedenza alla società Gruppo Gea S.p.A., che ha successivamente cambiato la propria ragione sociale in Free Trade S.p.A e rimaste inesitate; e che Free Trade non ha fornito riscontro a tale nota;

- con le comunicazioni periodiche successive, inviate dallo Sportello per ciascun mese da agosto 2013 ad aprile 2014, ai sensi dell'articolo 14, comma 14.1, del nuovo Regolamento, sono stati evidenziati ulteriori nuovi casi di mancata risposta da parte di Free Trade alle richieste di informazioni dal medesimo inviate;
- con la comunicazione prot. n. 10499/2014, lo Sportello ha evidenziato che, alla data del 9 aprile 2014, le richieste di informazioni prive di risposta da parte di Free Trade risultano, in totale, pari a 69;
- la motivazione alla base della trasmissione del fascicolo prot. n. 6503/2014 consiste nei numerosi solleciti e contestazioni, sia scritti che telefonici, da parte del cliente finale relativamente al procrastinarsi dei tempi di gestione del suo reclamo, stante l'assenza di risposta da parte di Free Trade alle richieste di informazioni dello Sportello e dei solleciti inviati dalla Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità;
- 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 3, comma 3.1, lettera e) del nuovo Regolamento nonché le iniziative intraprese e gli esiti dell'attività svolta, ai sensi dell'articolo 3, comma 3.1, lettera f) del nuovo Regolamento;
- in aggiunta, la società Free Trade non risulta aver risposto alla richiesta di contatto prot. n. 3439/14 per informazioni comunicate all'Anagrafica Operatori e riguardanti i riferimenti societari e le attività svolte.

RITENUTO CHE:

- al fine di garantire lo svolgimento delle funzioni attribuite allo Sportello e, per suo tramite, l'efficace trattamento dei reclami da parte dell'Autorità, secondo quanto previsto dall'articolo 44, comma 4, del decreto legislativo 93/11, sia necessario intimare alla società Free Trade l'adempimento degli obblighi di risposta di cui all'articolo 12, comma 12.1 del nuovo Regolamento;
- con riguardo alle richieste di informazioni dello Sportello ancora inevase e per cui siano scaduti i termini indicati per la risposta e alla richiesta di contatto prot. n. 3439/14, relativa all'Anagrafica Operatori dell'Autorità, sia necessario

intimare alla società Free Trade l'invio delle relative risposte allo Sportello e all'Autorità, entro 30 giorni dalla notifica del presente provvedimento

DELIBERA

1. di intimare, alla società Free Trade, l'adempimento degli obblighi di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello, di cui all'articolo 12, comma 12.1 dell'Allegato A alla deliberazione 548/2012/E/com;
2. di intimare, alla società Free Trade, di inviare allo Sportello per il consumatore di energia - c/o Acquirente Unico S.p.A.- via Guidubaldo del Monte 72 - 00197 Roma, entro 30 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, le risposte alle richieste di informazioni ed eventuali relativi solleciti, di cui all'Allegato A al presente provvedimento;
3. di intimare, alla società Free Trade, di inviare all'Autorità, entro 30 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, una comunicazione attestante l'avvenuto adempimento di quanto prescritto ai precedenti punti 1 e 2;
4. di intimare, alla società Free Trade, di comunicare all'Autorità, entro 30 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, la correttezza delle informazioni attualmente inserite nell'Anagrafica Operatori della medesima Autorità;
5. di prevedere che l'inottemperanza a quanto disposto ai precedenti punti 1, 2, 3 e 4 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;
6. di notificare il presente provvedimento alla società Free Trade, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento;
7. di trasmettere copia del presente provvedimento all'Acquirente Unico S.p.A.;
8. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

24 aprile 2014

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni