

**DELIBERAZIONE 14 OTTOBRE 2016**  
**564/2016/E/COM**

**INTIMAZIONE AD ADEMPIERE AGLI OBBLIGHI DI FORNIRE RISCONTRO ALLE RICHIESTE  
DI INFORMAZIONI DELLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA O DEGLI  
UFFICI DELL'AUTORITÀ, NELL'AMBITO DEL TRATTAMENTO DEI RECLAMI**

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

Nella riunione del 14 ottobre 2016

**VISTI:**

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: Direttiva 2009/72/CE);
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: Direttiva 2009/73/CE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- 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) 26 luglio 2012, 323/2012/E/com (di seguito: deliberazione 323/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 19 giugno 2014, 286/2014/R/com (di seguito: deliberazione 286/2014/R/com) e, in particolare, il suo Allegato A, recante "Regolamento per lo svolgimento da parte dello Sportello per il consumatore di energia delle attività afferenti al trattamento dei reclami" (di seguito: Regolamento);
- le comunicazioni inviate dalla Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità (di seguito: DCCA) agli esercenti elencati nella Tabella 1 allegata al presente provvedimento;
- la reportistica che lo Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello) invia mensilmente all'Autorità, ai sensi dell'articolo 14, comma 14.1, del Regolamento.

#### CONSIDERATO CHE:

- le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio prevedono che gli Stati Membri garantiscano che sia predisposto un meccanismo indipendente ai fini del trattamento efficace dei reclami;
- 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 siano tenute a fornire, all'Autorità, oltre a notizie ed 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.;
- con deliberazione 286/2014/R/com sono state introdotte misure volte ad accrescere l'efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello, con riguardo, tra l'altro, alla tempestività, qualità ed esaustività delle risposte degli esercenti alle richieste di informazioni del medesimo Sportello;
- l'articolo 12, comma 12.3, del Regolamento, prevede, tra l'altro, che gli esercenti mettano a disposizione le risposte alle richieste di informazioni, di cui al precedente alinea, tramite il Portale esercenti, ossia lo strumento informatico messo a disposizione dallo Sportello, per l'invio di richieste di informazioni e la ricezione delle relative risposte e documenti allegati;
- le Regole del Portale esercenti sono state approvate con determina del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità 23 dicembre 2014, 9/2014;
- l'articolo 14, comma 14.1, lettera a), del Regolamento, prevede che lo Sportello invii mensilmente, agli Uffici dell'Autorità, la reportistica relativa alle richieste di informazioni inviate agli esercenti con risposta assente;
- a seguito della reportistica mensile dello Sportello, di cui al precedente alinea, sono state inviate, agli esercenti elencati nella Tabella 1 allegata al presente provvedimento, apposite comunicazioni per sollecitare riscontro alle richieste di informazioni dello Sportello rimaste prive di risposta da parte dei medesimi esercenti;

- per alcuni degli esercenti, di cui al precedente alinea, lo Sportello ha segnalato, con reportistica successiva (da ultimo, la reportistica con prot. Autorità 27868 del 4 ottobre 2016), ulteriori richieste di informazioni con risposta assente;
- all'esercente Si.Di.Gas S.p.a. sono state inviate, a firma del Direttore della DCCA, anche le richieste di informazioni prot. n. 12399 del 29 aprile 2016 (sollecitata con nota prot. n. 16203 del 7 giugno 2016 e successivamente con nota prot. n. 21597 del 28 luglio 2016) e prot. n. 18802 dell'1 luglio 2016 (sollecitata con nota prot. n. 21840 del 29 luglio 2016 e successivamente con nota prot. n. 23601 del 24 agosto 2016), parimenti rimaste prive di risposta;
- i clienti finali possono rivolgersi allo Sportello dopo aver inviato il reclamo direttamente all'esercente; e che, in tali casi, 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, onde permettere a quest'ultimo di comunicare, in tempi certi e utili, ai clienti finali, le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche segnalate, nonché le iniziative intraprese e gli esiti dell'attività svolta, ai sensi dell'articolo 3, comma 3.1, lettera f) del Regolamento.

**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 agli esercenti, elencati nella Tabella 1 allegata al presente provvedimento, l'adempimento degli obblighi di risposta, di cui all'articolo 12, comma 12.1, del Regolamento, nonché l'adesione al Portale esercenti, di cui all'articolo 1, comma 1.1, lettera n) del Regolamento;
- con riguardo alle richieste di informazioni ancora inevase e per cui siano scaduti i termini indicati per la risposta, sia necessario intimare, agli esercenti elencati nella Tabella 1 allegata al presente provvedimento, l'invio delle relative risposte allo Sportello e all'Autorità entro 30 giorni dalla notifica del presente provvedimento

**DELIBERA**

1. di intimare, agli esercenti elencati nella Tabella 1 allegata al presente provvedimento, 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 286/2014/R/com;

2. di intimare, agli esercenti indicati nella Tabella 1 allegata al presente provvedimento, 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 sollecitate e rimaste inesitate;
3. di intimare, agli esercenti Alto Sangro Distribuzione Gas S.r.l., Metanprogetti S.r.l. e Sentra Energia S.r.l., di accreditarsi al Portale esercenti, di cui all'articolo 1, comma 1.1, lettera n), dell'Allegato A alla deliberazione 286/2014/R/com, entro 30 giorni dal ricevimento del presente provvedimento;
4. di intimare, agli esercenti di cui ai precedenti alinea, di inviare, entro 30 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, all'Autorità una comunicazione attestante l'avvenuto adempimento di quanto prescritto ai precedenti punti 1, 2 e 3;
5. di intimare, a S.i.Di.Gas S.p.a., di inviare, altresì, riscontro alle richieste di informazioni a firma del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità prot. 12399 del 29 aprile 2016 (sollecitata con nota prot. n. 16203 del 7 giugno 2016 e successivamente con nota prot. n. 21597 del 28 luglio 2016) prot. n. 18802 dell'1 luglio 2016 (sollecitata con nota prot. n. 21840 del 29 luglio 2016 e successivamente con nota prot. n. 23601 del 24 agosto 2016);
6. di prevedere che l'inottemperanza a quanto disposto ai precedenti punti 1, 2, 3, 4 e 5 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;
7. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità di trasmettere il presente provvedimento agli esercenti elencati nella Tabella 1, mediante invio di plico raccomandato con avviso di ricevimento all'indirizzo della sede legale risultante dal sistema di anagrafiche dell'Autorità e all'eventuale diverso indirizzo risultante dalle visure camerali acquisite;
8. di trasmettere copia del presente provvedimento all'Acquirente Unico S.p.a.;
9. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

14 ottobre 2016

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*