

DELIBERAZIONE 23 NOVEMBRE 2017
771/2017/E/COM

**INTIMAZIONE AD ADEMPIERE AGLI OBBLIGHI DI FORNIRE RISCONTRO ALLE RICHIESTE
DI INFORMAZIONI DELLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA**

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

Nella riunione del 23 novembre 2017

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 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d. lgs. 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);
- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com) e, in particolare, il suo Allegato A, recante "Nuovo Regolamento per l'attuazione da parte della società Acquirente unico delle attività in avvalimento di cui all'articolo 7, comma 6 e all'articolo 44, comma 4, del d. lgs. 93/11" (di seguito: nuovo Regolamento);
- 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;
- la comunicazione datata 9 novembre 2017 (prot. Aeegsi 36795 del 10 novembre 2017) inviata dallo Sportello alla Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità (di seguito: DACU), relativa agli esercenti elencati nella Tabella 1 allegata al presente provvedimento.

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 d. lgs. 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 d. lgs. 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;
- con deliberazione 383/2016/E/com è stato adottato il nuovo Regolamento per l'attuazione da parte della società Acquirente unico delle attività in avvalimento, di cui all'articolo 7, comma 6 e all'articolo 44, comma 4, del d. lgs. 93/11, entrato in vigore l'1 gennaio 2017;
- il punto 2, della deliberazione 383/2016/E/com, ha previsto, tra l'altro, la cessazione degli effetti della deliberazione 286/2014/R/com, ad esclusione dei reclami regolari e completi già pervenuti allo Sportello fino al 31 dicembre 2016;
- 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 apposite comunicazioni per sollecitare riscontro alle richieste di informazioni dello Sportello rimaste prive di risposta;
- con la comunicazione datata 9 novembre 2017 (prot. Aeegsi 36795 del 10 novembre 2017) lo Sportello ha segnalato a DACU le richieste di informazioni inviate agli esercenti di cui alla Tabella 1, il cui obbligo di risposta è scaduto

successivamente al 30 settembre 2016 e che risultano ad oggi ancora prive di risposta;

- i clienti finali si rivolgono 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, 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 d. lgs. 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;
- 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, di adempiere agli 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 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 e 2;

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 Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità di notificare il presente provvedimento agli esercenti elencati nella Tabella 1, allegata al presente provvedimento, mediante invio di pec o 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;
6. di trasmettere copia del presente provvedimento all'Acquirente Unico S.p.a.;
7. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

23 novembre 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni