

**Sinergia tra Ufficio del Difensore civico e Authority per l'energia elettrica ed il gas- Il problema della mancata e/o tardiva consegna di fatture per la fornitura di gas e le sanzioni dell'Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato.**

Una cittadina, utente di un contratto di fornitura del gas con il gestore Eni Gas and Power, ha evidenziato a questo Ufficio di avere richiesto la domiciliazione delle relative bollette presso conto corrente postale dal 2006.

Al riguardo, la cittadina ha lamentato che la domiciliazione si sarebbe realizzata con esito discontinuo (avendo la cittadina, per taluni periodi, ricevuto apposito bollettino postale per il versamento del dovuto) e in ogni caso di non aver ricevuto alcuna fattura e/o bollettino, nonché comunicazione di pagamento, per il periodo corrente tra il settembre 2009 e il gennaio 2010.

La cittadina si è quindi rivolta a Eni gas and Power ricevendo copia di fattura relativa al periodo 10 settembre 2009 – 27 gennaio 2010, ed ha provveduto a pagare mediante bollettino di conto corrente postale.

Da quel momento Eni Gas and Power non ha più inviato fatture fino al 14/09/2011, quando ha richiesto il pagamento del periodo 11 maggio 2011 – 14 settembre 2011 altresì inviando un sollecito per mancato pagamento riguardante tre fatture, senza indicazione di periodi e relativi consumi.

Al riguardo l'Ufficio del Difensore civico ha inviato segnalazione all'Autorità garante per l'elettrica ed il Gas che in merito alla problema del tardivo e/o mancata consegna di bollette ha evidenziato circostanze e conseguenze derivanti da inadempimenti o scorrette condotte del gestore valide per la generalità degli utenti:

1. la disciplina delle modalità e delle tempistiche di pagamento previste nella Deliberazione del 2001 n. 229/01 dell'Authority per cui il termine di scadenza per il pagamento non può essere inferiore a venti giorni dalla data di emissione della bolletta
2. l'attivazione di procedimenti di natura sanzionatoria sotto il profilo del diritto di iniziativa economica ed del suo esercizio in regime di concorrenza, da parte del Garante per la concorrenza ed il mercato; per cui l'Autorità di garanzia della Concorrenza e del mercato ha ritenuto scorretta, giacché assunta in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice di Consumo, la pratica commerciale del gestore di gas, specificando che quest'ultimo deve comunque tenere esente da

responsabilità il cliente da qualsivoglia onere derivante da ritardi non imputabili alle sue responsabilità derivanti dalla ritardata e/o omessa consegna della fattura;

3. l'erogazione, ai sensi della Deliberazione del 18.11.2008 n. 164/08 di indennizzo automatico base di 20,00 euro qualora il gestore non rispetti il tempo massimo per l'invio al cliente della risposta motivata al reclamo. Indennizzo crescente fino ad un massimo di 60,00 euro in relazione al ritardo con il quale viene inviata la risposta motivata scritta per il reclamo. La corresponsione dello stesso deve comunque avvenire entro un tempo massimo di otto mesi dalla data di ricevimento del reclamo.

Il Difensore civico trova un interlocutore privilegiato nell' Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità, ovvero l'Autorità per l'Energia elettrica e il gas, segnalando presunte situazioni di irregolarità ovvero di abusi, affinché possano essere valutate le condotte poste in essere dai gestori e quindi assumere i necessari provvedimenti di ordine interdittivo ovvero prescrittivo, nell'interesse al buon funzionamento dei servizi di pubblica utilità.

E' in corso una proficua interlocuzione attraverso la quale si é contribuito ad attivare un ulteriore meccanismo di protezione degli utenti in grado di rispondere alle istanze di maggiore

trasparenza e di efficienza, provenienti dalla cittadinanza; infatti, tutte le segnalazioni inviate all'Authority per il gas e l'energia elettrica danno seguito all'avvio di un procedimento da parte dello Sportello per il Consumatore e danno all'utente, innanzitutto, la possibilità di ottenere una spiegazione chiara in base alle condizioni contrattuali, se del caso procurando l'annullamento delle determinazioni assunte dai gestori.

A tale riguardo, a titolo esemplificativo, si descrivono le determinazioni assunte dallo Sportello per il consumatore in riferimento ad un caso concernente la mancata gestione di una richiesta di cessazione dell'utenza relativo ad un utente che, pur avendo richiesto telefonicamente la disattivazione di un contratto di fornitura di energia elettrica nel 2009, si era visto recapitare due anni dopo una fattura per il pagamento della fornitura di energia nel frattempo erogata.

A seguito del reclamo presentato dall'utente il gestore aveva sostenuto che l'emissione di tale fattura ed il conseguente pagamento erano dovuti sul presupposto che non era stato compilato un modulo che il gestore medesimo aveva inviato, sei mesi dopo la richiesta di disattivazione, all'indirizzo presso il quale era stata domandata la disattivazione del contratto di fornitura.

A seguito dell'intervento del Difensore civico, lo Sportello per il consumatore ha chiesto al gestore di fornire i seguenti chiarimenti:

- data di ricevimento della prima richiesta di cessazione della fornitura da parte del cliente, nonché qualora registrata nei Vostri sistemi, chiarimenti in merito all'eventuale mancata accettazione della prima richiesta formulata dal cliente
- puntuale ricostruzione della vicenda, nonché motivazioni del presunto ritardo nella gestione della pratica
- misure poste in essere o in corso di esecuzione per addivenire ad una risoluzione della problematica
- comunicazione della data di ricevimento del primo reclamo scritto del cliente, nonché copia e data di invio da parte del gestore della risposta scritta e motivata, al fine di verificare il rispetto delle disposizioni della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e per il Gas; in ogni caso fissando il termine di 15 giorni al gestore per far pervenire le informazioni richieste.

Inoltre, le segnalazioni inviate allo Sportello del consumatore hanno dato luogo anche ad interventi di carattere generale sotto il profilo il diritto di iniziativa economica ed il suo esercizio in

regime di concorrenza, mediante avvio di procedimenti sanzionatori da parte del Garante per la concorrenza ed il mercato.

Tale risultato é stato conseguito per il caso di ritardo nella consegna di fatture da parte di società fornitrice di gas per cui l'Autorità di garanzia della Concorrenza e del mercato ha ritenuto scorretta, giacché assunta in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice di Consumo la pratica commerciale in questione, specificando che il gestore deve comunque tenere esente da responsabilità il cliente da qualsivoglia onere derivante da ritardi non imputabili.