

10 dicembre 2016 8:11

ITALIA: Distacco clienti Eni ed Enel. Autorita' avvia procedimento sanzionatorio

L'Autorità per l'energia ha avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Eni SpA per violazione degli obblighi informativi in caso di interruzione della fornitura dei clienti gas disalimentabili, con una possibile sanzione fino a circa 920 mila euro (deliberazione 699/2016/S/gas) e irrogato una sanzione di circa 800 mila euro nei confronti di Enel Servizio Elettrico SpA per violazioni in materia di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica (deliberazione 700/2016/S/eel). Il procedimento nei confronti di Eni nasce da un reclamo pervenuto allo Sportello per il consumatore di energia dal quale, durante la fase istruttoria, è poi emerso come la Società nel corso del 2015 non avesse informato correttamente circa 7.300 clienti morosi dell'imminente intervento di interruzione della fornitura gas, come previsto dalla regolazione, non consentendo loro di scegliere se evitare l'intervento con il pagamento di quanto dovuto o subire l'interruzione con i conseguenti costi di ripristino. Inoltre, a partire da marzo 2016 Eni ha introdotto una lettera standard di preavviso di interruzione non conforme a quanto previsto dalla regolazione, cioè priva dell'informativa sulle modalità di ripristino della fornitura. Considerando le aggravanti per aver commesso precedentemente altre violazioni di natura diversa e le attenuanti per aver eliminato alcune delle conseguenze dell'attuale violazione, è stato avviato un procedimento sanzionatorio con una sanzione finale prevista di 919.500 euro. L'esercente ha la possibilità di aderire (entro trenta giorni dalla notifica della deliberazione 699/2016/S/gas) alla chiusura dello stesso procedimento con procedura semplificata, mediante il pagamento di un terzo della sanzione, previa dimostrazione della cessazione della condotta contestata. Per quanto riguarda Enel Servizio Elettrico, a seguito di diverse ispezioni sono state accertate (con la delibera sanzionatoria 700/2016/S/eel) numerose infrazioni riguardanti la qualità commerciale del servizio di vendita. Tra queste: l'errata classificazione dei reclami scritti e delle richieste di rettifica di fatturazione dei clienti finali come semplici richieste di informazioni; l'omessa o ritardata erogazione di indennizzi automatici a favore dei clienti finali nei casi di mancato rispetto degli standard previsti dalla regolazione; l'assenza di motivazioni adeguate nelle risposte ai reclami e alle richieste di rettifica di fatturazione. La sanzione finale irrogata è di 802 mila euro.