

## **Una fruttuosa cooperazione: sinergia tra Ufficio del Difensore civico e l'Authority per l'energia elettrica ed il gas- Problematica inerente alla cessazione di contratto di fornitura di energia elettrica**

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 situazioni di irregolarità ovvero 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, operante presso l'Authority medesima, 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, si descrivono le determinazioni assunte dall'Authority in riferimento ad un caso concernente la mancata gestione di una richiesta di cessazione dell'utenza relativo ad un utente torinese 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, Eni Gas and Power 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, l'Authority per il consumatore ha chiesto al gestore Eni Gas and Power di fornire i seguenti chiarimenti che ben possono rispondere a generalità di casi analoghi :

- data di ricevimento della prima richiesta di cessazione della fornitura da parte del cliente, nonché qualora registrata nei sistemi del gestore, chiarimenti in merito all'eventuale mancata accettazione della prima richiesta formulata dal cliente

- puntuale ricostruzione della vicenda, nonché motivazioni del 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, Eni gas and Power per far pervenire le informazioni richieste.