

# Autorità per l'energia elettrica e il gas

## COMUNICATO

### **Gas: sanzioni per 722 mila euro a Eni per violazioni su reclami, conguagli e fatturazione**

*In materia di regolazione a tutela dei clienti finali nel mercato al dettaglio*

Milano, 26 Luglio 2011 – L'Autorità per l'energia ha sanzionato per un totale di 722 mila euro ENI Spa - Divisione Gas & Power - per violazione della regolazione sui conguagli in bolletta, sulla periodicità di fatturazione e sulla risposta ai reclami dei clienti finali.

Una prima sanzione di 650 mila euro è relativa ai ritardi nell'applicazione in bolletta dei conguagli derivanti dalla rideterminazione delle tariffe di distribuzione per il periodo 2005-2008 e negli aggiornamenti trimestrali dei prezzi del gas; ritardi che hanno leso il diritto del cliente di conoscere la spesa effettivamente dovuta per la sua fornitura.

Una seconda sanzione riguarda la periodicità di invio delle bollette e il mancato pagamento degli indennizzi previsti in caso di ritardi. Nell'irrogare la sanzione pari a 36 mila euro, l'Autorità ha tenuto conto delle azioni correttive realizzate da Eni a favore dei clienti finali. .

La terza violazione, per la quale è stata irrogata una sanzione di 36 mila euro, riguarda il mancato invio di risposte motivate a reclami scritti. Anche in questo caso, l'Autorità ha considerato il ravvedimento operoso di Eni che ha pagato un indennizzo aggiuntivo ai clienti ai quali non aveva inviato una risposta motivata.

Per le violazioni in materia di conguagli e periodicità delle bollette, l'Autorità ha adottato anche specifici provvedimenti prescrittivi a tutela dei consumatori, chiedendo ad Eni di porre fine ai comportamenti lesivi e di darne prova; per il mancato invio di risposte motivate a reclami scritti non sono stati adottati provvedimenti prescrittivi, poiché la società ha immediatamente interrotto le violazioni e attuato quanto richiesto dall'Autorità con l'avvio del procedimento (delibera VIS 36/10).

La delibera (VIS 75/11) è disponibile sul sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)