

**DELIBERAZIONE 15 NOVEMBRE 2012  
475/2012/E/COM**

**INTEGRAZIONI E MODIFICHE ALLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS 21 GIUGNO 2012, 260/2012/E/COM, RELATIVA AL SERVIZIO CONCILIAZIONE CLIENTI ENERGIA, AI FINI DELL'ISTITUZIONE DI UN ELENCO DEGLI OPERATORI ADERENTI A PROCEDURE DI CONCILIAZIONE**

## **L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione del 15 novembre 2012

### **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 raccomandazione 98/257/CE della Commissione Europea del 30 marzo 1998;
- la raccomandazione 2001/310/CE della Commissione Europea del 4 aprile 2001;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 istitutiva dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità);
- la legge 18 giugno 2009, n. 69;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- la deliberazione dell'Autorità 14 maggio 2008, GOP 28/08 e s.m.i, istitutiva dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello);
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 ed in particolare la Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (TUDG), recante "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG)" e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 e l'Allegato A alla medesima e s.m.i. (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2009, GOP 71/09;
- la deliberazione dell'Autorità 1 giugno 2011, VIS 65/11;
- la deliberazione dell'Autorità 27 ottobre 2011, VIS 98/11;
- la deliberazione dell'Autorità 15 dicembre 2011, ARG/com 183/11;
- la deliberazione dell'Autorità 29 dicembre 2011, ARG/elt 198/11 e l'Allegato A alla medesima e s.m.i. (di seguito: TIQE);

- la deliberazione dell’Autorità 30 marzo 2012, 109/2012/A;
- la deliberazione dell’Autorità 21 giugno 2012, 260/2012/E/com (di seguito: deliberazione 260/2012/E/com) di istituzione del Servizio conciliazione clienti energia (di seguito: Servizio conciliazione);
- la deliberazione dell’Autorità 26 luglio 2012, 323/2012E/com (di seguito: deliberazione 323/2012/E/com);
- la determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti dell’Autorità (di seguito: Direttore DCOU) 28 giugno 2012, n. 9/DCOU/2012 (di seguito: determinazione 9/DCOU/2012), di istituzione e avvio di un gruppo di lavoro per l’efficientamento del Servizio conciliazione.

**CONSIDERATO CHE:**

- ai sensi delle Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, gli Stati membri garantiscono, tra l’altro, un elevato livello di protezione dei consumatori, anche mettendo a disposizione strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR) e assicurando il trattamento efficace dei medesimi, la trasparenza delle condizioni generali di contratto, l’accesso alle informazioni generali;
- il d.lgs. 93/11, con cui sono state recepite nell’ordinamento italiano le Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, prevede, all’articolo 44, comma 4, che l’Autorità assicura, tra l’altro, il trattamento efficace delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica avvalendosi dell’Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico) e vigila affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori di cui all’Allegato I delle Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE;
- l’Autorità, con la deliberazione 260/2012/E/com, ha istituito il Servizio conciliazione clienti energia, approvando la relativa disciplina di prima attuazione, avvalendosi di Acquirente Unico per lo sviluppo del progetto e la successiva realizzazione e gestione del Servizio conciliazione nel rispetto della disciplina di prima attuazione, con previsione di effettiva operatività del Servizio conciliazione medesimo a partire dal 1 aprile 2013 e una prima fase sperimentale della durata di 12 mesi, rinnovabile con determinazione del Direttore DCOU, previa informativa al Collegio;
- l’Autorità, con la predetta deliberazione 260/2012/E/com ha, altresì, dato mandato al Direttore DCOU per tutti gli adempimenti successivi relativi all’attivazione del Servizio conciliazione ed al suo monitoraggio, alle modalità di informazione circa gli strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie disponibili per i clienti finali del mercato energetico, alle iniziative volte ad assicurare il più ampio accesso al Servizio e la sua valorizzazione, nonché all’istituzione di gruppi di lavoro con le Associazioni rappresentative dei soggetti coinvolti al fine di monitorarne l’applicazione e raccogliere suggerimenti di efficientamento;
- con la determinazione del Direttore DCOU 9/DCOU/2012, è stato istituito un gruppo di lavoro per l’efficientamento del Servizio conciliazione con la partecipazione di rappresentanti delle Associazioni dei clienti domestici designati dal CNCU, di rappresentanti delle Associazioni dei clienti non domestici e di rappresentanti delle Associazioni degli operatori;
- l’Autorità, con deliberazione 323/2012/E/com, ha dato attuazione, tra l’altro, all’art. 7, comma 6, del d.lgs. 93/11, per quanto attiene l’istituzione di sportelli unici, al

fine di mettere a disposizione dei clienti tutte le informazioni necessarie concernenti i loro diritti, tra cui le modalità di risoluzione delle controversie delle quali dispongono.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- i lavori del gruppo di lavoro per l'efficientamento del Servizio conciliazione sono iniziati alle fine di luglio 2012 e hanno, per ora, riguardato principalmente il funzionamento del Servizio conciliazione medesimo in chiave propedeutica al suo avvio;
- nel corso dei lavori del gruppo è emersa l'esigenza di apprestare effettiva tutela al cliente finale, anche attraverso la predisposizione di strumenti volti a garantire la partecipazione alla procedura delle parti interessate, ferma restando la natura volontaria della attivazione del Servizio conciliazione;
- in considerazione dell'esigenza di cui al precedente punto, la Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità ha presentato al gruppo di lavoro la proposta della creazione di un elenco volontario di soggetti che aderiscono a procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, ivi comprese le procedure di conciliazione basate sul modello c.d. paritetico;
- in particolare, all'interno di tale proposta, è stata prospettata la realizzazione nel sito internet dell'Autorità di un elenco degli operatori aderenti a procedure di conciliazione suddiviso in due distinte sezioni dedicate ai venditori e ai distributori, al quale gli operatori interessati aderiscono volontariamente, indicando le procedure di conciliazione offerte al cliente finale, ivi comprese le procedure basate sul modello paritetico;
- è stato, altresì, previsto che l'iscrizione dell'operatore all'elenco, di cui al precedente punto, comporti l'obbligo, per l'operatore medesimo, a partecipare alle procedure scelte per un periodo predefinito;
- nell'ambito del gruppo di lavoro è emerso un consenso generalizzato relativamente all'istituzione dell'elenco, così come illustrato nella proposta, perché, oltre a rafforzare la procedura in argomento, dal lato cliente aumenta la sua capacitazione per quanto concerne la conoscenza e l'utilizzo delle procedure di conciliazione, mentre, dal lato operatore, rappresenta un elemento reputazionale in relazione alla capacità di generare fiducia e di garantire definiti standard di tutela al cliente, ottenendo così un generale apprezzamento nel mercato e una fidelizzazione del cliente medesimo;
- l'obiettivo di capacitare il cliente finale può essere, altresì, rafforzato valorizzando l'informazione sulle procedure di conciliazione esperibili per risolvere la problematica insorta col proprio operatore tramite il canale informativo dello Sportello per il consumatore di energia;
- il reclamo e la richiesta di rettifica di fatturazione rappresentano, per il cliente finale, analoghi strumenti di segnalazione di disservizi, secondo quanto previsto dal TIQV, che, infatti, impone agli operatori il termine di 40 giorni per fornire una risposta motivata sia al reclamo che alla richiesta di rettifica di fatturazione del cliente;
- nell'ambito del gruppo di lavoro sono emersi ulteriori spunti di efficientamento, che attestano un interesse convergente dei soggetti coinvolti al perseguimento di standard di efficienza, efficacia ed economicità nell'attivazione della procedura di

conciliazione, in armonia con le finalità e i requisiti previsti dalla deliberazione di istituzione e dalla disciplina del Servizio in argomento, ma che necessitano di ulteriori approfondimenti, oggetto dei prossimi incontri del gruppo di lavoro e di eventuali successive proposte di intervento;

- la tempistica di avvio del Servizio conciliazione comporta la necessità di dare corso alla fase operativa del Servizio medesimo per mezzo dell'approvazione del progetto attuativo, che, anche durante l'implementazione, potrà comunque recepire le eventuali proposte di efficientamento di cui al precedente alinea.

#### **RITENUTO CHE:**

- al fine di offrire una adeguata informativa al cliente finale in merito agli strumenti a sua disposizione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie con operatori del mercato energetico, tenendo conto della centralità del valore della reputazione dei venditori nonché della opportunità di valorizzare le *best practices*, sia opportuno istituire un elenco degli operatori che aderiscono a strumenti di conciliazione extragiudiziale delle controversie, prevedendo una procedura di iscrizione volontaria dei venditori e distributori, e che tale elenco sia disponibile sul sito internet dell'Autorità;
- al fine di garantire effettività della tutela del cliente finale mediante la partecipazione alla procedura di conciliazione, sia necessario che l'adesione all'elenco di cui al precedente punto impegni ciascun aderente a partecipare alle procedure di conciliazione pubblicate per un tempo predeterminato, che si ritiene ragionevolmente individuato nell'egual periodo deliberato per l'avvio in fase sperimentale del Servizio conciliazione;
- sia opportuno, al fine di rendere più facilmente comprensibili i presupposti per attivare il Servizio conciliazione, esplicitare, nella disciplina del Servizio conciliazione di cui all'Allegato A della deliberazione 260/2012/E/com, la richiesta di rettifica di fatturazione unitamente al reclamo di cui al TIQV

#### **DELIBERA**

1. di modificare ed integrare la deliberazione 260/2012/E/com come segue:
  - a) al punto 5, dopo le parole “previa informativa al Collegio;” sono aggiunte le parole “di disporre altresì la creazione, nel sito internet dell'Autorità, entro il 1 aprile 2013, di un elenco degli operatori che aderiscono volontariamente a procedure di conciliazione extragiudiziale delle controversie e di prevedere che l'adesione volontaria all'elenco vincola l'operatore a partecipare agli strumenti volontariamente indicati per un periodo uguale almeno al periodo complessivo previsto per l'avvio sperimentale del Servizio conciliazione e comunque non inferiore a due anni;”;
  - b) al punto 6, dopo le parole “raccolgere suggerimenti di efficientamento” sono aggiunte le parole “e alla definizione delle modalità di comunicazione da parte degli operatori dell'adesione all'elenco nonché della pubblicazione e aggiornamento dell'elenco medesimo”;

2. di integrare la disciplina, Allegato A alla deliberazione 260/2012/E/com, prevedendo, all'articolo 1, comma 1.1, punto "Reclamo", dopo le parole "ARG/elt 198/11 (TIQE)" l'aggiunta delle parole "ivi inclusa la richiesta di rettifica di fatturazione ai sensi del TIQV";
3. di trasmettere copia del presente provvedimento alla società Acquirente Unico S.p.A.;
4. di pubblicare il presente provvedimento, il testo della deliberazione 260/2012/E/com e del relativo Allegato A, come risultanti dalle modificazioni ed integrazioni apportate con il presente provvedimento, sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

15 novembre

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*