

DELIBERAZIONE 11 DICEMBRE 2015
598/2015/E/COM

APPROVAZIONE DEL PROGETTO “PONTE” DEL SERVIZIO CONCILIAZIONE CLIENTI ENERGIA E DEL RELATIVO BUDGET ANNO 2016: CONTINUITÀ E PRIME ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE AL PROGETTO 2017- 2019

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO

Nella riunione del 11 dicembre 2015

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 direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, “sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE - direttiva sull'ADR per i consumatori” (di seguito: direttiva 2013/11/UE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95), istitutiva dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 (di seguito: legge 99/09);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, con cui è stata recepita la direttiva 2013/11/UE, mediante modifica al Codice del consumo (di seguito: d.lgs. 130/15);
- la deliberazione dell’Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas e, 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 2014-2019 (TUDG), recante “Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG)” e s.m.i. (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell’Autorità 29 dicembre 2011, ARG/elt 199/11, recante “Disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas per l’erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell’energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015 e disposizioni in materia di condizioni economiche per

l'erogazione del servizio di connessione" e s.m.i. e, in particolare, l' Allegato A (di seguito: TIT);

- la deliberazione dell'Autorità 21 giugno 2012, 260/2012E/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 260/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 15 novembre 2012, 475/2012/E/com (di seguito: deliberazione 475/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 15 novembre 2012, 476/2012/E/com (di seguito: deliberazione 476/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 15 novembre 2012, 477/2012/E/com (di seguito: deliberazione 477/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 29 novembre 2012, 509/2012/E/com (di seguito: deliberazione 509/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2014, 410/2014/E/com (di seguito: deliberazione 410/2014/E/com);
- la deliberazione 11 dicembre 2014, 605/2014/E/com, recante "Misure per ampliare l'accesso e ottimizzare i flussi del Servizio Conciliazione Clienti Energia e per efficientare i meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie";
- la deliberazione 23 aprile 2015, 177/2015/A;
- la deliberazione 5 novembre 2015, 522/2015/E/com (di seguito: deliberazione 522/2015/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2015, 597/2015/E/com (di seguito: deliberazione 597/2015/E/com);
- il documento per la consultazione 26 novembre 2015, 562/2015/E/com (di seguito: documento per la consultazione 562/2015/E/com);
- la determinazione del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati 31 marzo 2014, 4/DCOU/2014 (di seguito: determinazione 4/DCOU/2014);
- la comunicazione di Acquirente Unico S.p.a. (di seguito: Acquirente Unico) datata 2 dicembre 2015, prot. Autorità n. 36085, del 2 dicembre 2015 (di seguito: comunicazione 2 dicembre 2015).

CONSIDERATO CHE:

- 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 assicuri, 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 di Acquirente Unico;
- il d.lgs. 130/15, attuando nell'ordinamento italiano la direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie (Alternative Dispute Resolution – ADR europea) per i consumatori, ha apportato modifiche alla parte V del Codice del consumo, sostituendo l'articolo 141 con il nuovo Titolo II-bis, denominato Risoluzione extragiudiziale delle controversie, in cui sono definite le disposizioni che si applicano alle procedure volontarie di composizione extragiudiziale per la

risoluzione, anche in via telematica, delle controversie nazionali e transfrontaliere, tra consumatori e professionisti residenti e stabiliti nell'Unione Europea, nell'ambito delle quali l'organismo ADR propone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole;

- il d.lgs. 130/15 individua, altresì, gli obblighi in materia di accesso alle procedure, informazione dei consumatori, trasparenza, efficacia, equità e libertà, che devono essere rispettati dagli organismi per essere qualificati come “*organismi ADR*” ed essere inseriti in un apposito elenco, ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del consumo;
- il decreto legislativo di cui al precedente alinea, con riferimento ai settori di competenza dell'Autorità, individua nel tentativo obbligatorio di conciliazione la condizione di procedibilità per l'azione giudiziale prevista dall'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, attribuendo all'Autorità medesima il potere di regolamentarne le modalità di svolgimento, facendo venir meno la riserva regolamentare governativa allora sancita per la sua disciplina.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l'Autorità, con deliberazione 260/2012/E/com e s.m.i., ha dato attuazione all'art. 44, comma 4, del d.lgs. 93/11 e ha istituito il Servizio Conciliazione Clienti Energia (di seguito: Servizio Conciliazione), approvando la relativa Disciplina e assegnando in avvalimento ad Acquirente Unico lo sviluppo del progetto operativo e la realizzazione e gestione del Servizio Conciliazione medesimo, con operatività dall'1 aprile 2013, in una prima fase sperimentale della durata di 12 mesi, rinnovabile con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati (già Direzione Consumatori e Utenti), previa informativa al Collegio;
- con le deliberazioni 476/2012/E/com e 477/2012/E/com, l'Autorità ha approvato il progetto operativo del Servizio Conciliazione, proposto da Acquirente Unico e il regolamento disciplinante le attività di natura amministrativo-contabile per la copertura dei relativi oneri sostenuti da Acquirente Unico medesimo;
- con determinazione 4/DCOU/2014, la fase sperimentale del Servizio Conciliazione è stata rinnovata fino al 31 dicembre 2015, in linea con la durata del progetto operativo, per permettere un ulteriore rafforzamento dell'efficacia e l'ampliamento soggettivo delle potenzialità del Servizio Conciliazione medesimo;
- con la deliberazione 410/2014/E/com, l'Autorità ha avviato un procedimento per la riforma e la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati;
- l'Autorità, con deliberazione 522/2015/E/com, ha avviato un procedimento per l'adozione della disciplina in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti finali e/o utenti finali e operatori nei settori dalla stessa Autorità regolati, in attuazione della legge 481/95 e del d.lgs. 130/15;

- nell'ambito del procedimento di cui al precedente alinea, l'Autorità, con il documento per la consultazione 562/2015/E/com, ha posto in consultazione lo schema di Disciplina delle modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione e della relativa condizione di procedibilità, con riguardo alle controversie tra clienti e utenti finali e operatori nei settori regolati.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l'Autorità, con deliberazione 509/2012/E/com, ha individuato, tra le attività oggetto di avvalimento di Acquirente Unico, la gestione del Servizio Conciliazione, secondo quanto disciplinato dalla deliberazione 260/2012/E/com e nel rispetto delle modalità indicate nel regolamento approvato con deliberazione 477/2012/E/com, ponendo i relativi oneri per il 60% a carico del Conto qualità dei servizi elettrici e per il 40% a carico del Conto qualità dei servizi gas;
- con la deliberazione 522/2015/E/com, l'Autorità ha, fra l'altro, disposto di continuare ad avvalersi, ai sensi della legge 99/09 e dell'art. 44, comma 4, del d.lgs. 93/11, di Acquirente Unico, affinché, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità, definisca un progetto "ponte" :
 - per la continuità del Servizio Conciliazione per l'anno 2016, anche garantendo l'attuazione delle previsioni del d.lgs. 130/15;
 - per le attività propedeutiche e connesse allo sviluppo di un progetto triennale (2017-2019), che valorizzi la positiva esperienza della fase sperimentale del Servizio Conciliazione, che si concluderà il 31 dicembre 2015, e tenga conto degli esiti e delle tempistiche del procedimento volto a disciplinare il meccanismo di obbligatorietà del tentativo di conciliazione, ed elabori il progetto medesimo, con operatività a partire dall'1 gennaio 2017;
- l'Autorità, con deliberazione 597/2015/E/com, ha confermato l'avvalimento di Acquirente Unico, fra l'altro, per le attività e con le modalità di cui alle deliberazioni 509/2012/E/com e 522/2015/E/com.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- Acquirente Unico, con comunicazione 2 dicembre 2015, in attuazione del mandato conferito con la deliberazione 522/2015/E/com, ha trasmesso all'Autorità la proposta di progetto "ponte" per la continuità del Servizio Conciliazione per l'anno 2016 e per le attività propedeutiche e connesse allo sviluppo di un progetto triennale 2017- 2019, anch'esse da realizzarsi nel 2016;
- in particolare, la proposta di continuità per l'anno 2016, ai fini del dimensionamento della struttura e delle relative proiezioni economiche di costo:
 - individua un incremento dei volumi in ingresso al Servizio Conciliazione pari al 50%, rispetto alla proiezione di fine 2015, determinato in misura prudenziale sul 69% registrato fra il 2014 e il 2015, al fine di bilanciare la precedente fase di start-up con il consolidamento della procedura;

- considera le attività di struttura complementari alla gestione dei predetti volumi, necessarie per garantire un elevato livello di efficienza ed efficacia della procedura;
- tiene conto delle ulteriori attività di struttura funzionali alla certificazione del Servizio Conciliazione come “*organismo ADR*” ai sensi del d.lgs. 130/15, con particolare riferimento, fra l’altro, all’adeguamento a modalità di attivazione della procedura diverse da quella telematica (offline);
- con riferimento alle attività propedeutiche e connesse allo sviluppo di un progetto triennale 2017- 2019, la proposta, alla luce dell’attualizzazione del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al d.lgs. 130/15 e dei volumi conseguenti, che non sarebbero più compatibili con il progetto sperimentale, individua i necessari interventi preparatori per rivedere e potenziare la piattaforma informatica, sia in termini di specifiche tecniche che di individuazione della piattaforma medesima, da effettuarsi nel corso del 2016 per garantirne l’operatività dall’1 gennaio 2017;
- la proposta formula una previsione di costi per un totale massimo di Euro 681.757,00;
- nel corso del 2016, anche tenuto conto dei procedimenti di cui alle deliberazioni 410/2014/E/com e 522/2015/E/com, il progetto e le relative attività potranno essere aggiornati al fine di meglio rispondere ai criteri di efficacia ed efficienza.

RITENUTO CHE:

- sia necessario continuare ad assicurare, per il 2016, tramite il Servizio Conciliazione, il trattamento efficace delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie per i clienti finali dei settori regolati, mediante una procedura universale;
- sia, altresì, opportuno realizzare le attività propedeutiche e connesse allo sviluppo di un progetto triennale (2017-2019), con particolare riferimento agli interventi relativi alla piattaforma informatica, da effettuarsi nel corso del 2016, per garantirne l’operatività dall’1 gennaio 2017;
- sia, pertanto, necessario approvare la proposta di progetto “ponte” per la continuità del Servizio Conciliazione per l’anno 2016 e per le attività propedeutiche e connesse allo sviluppo di un progetto triennale 2017- 2019, trasmesso all’Autorità da Acquirente Unico con comunicazione 2 dicembre 2015, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità;
- sia opportuno prevedere che Acquirente Unico invii, all’Autorità, una relazione di verifica delle attività del Servizio Conciliazione svolte nei primi 6 mesi di operatività e dei relativi costi, ai fini di un eventuale aggiornamento del progetto per l’anno 2016, nonché del monitoraggio delle attività propedeutiche allo sviluppo del progetto 2017-2019, al fine di meglio rispondere ai criteri di efficacia ed efficienza, anche tenuto conto dei procedimenti di cui alle deliberazioni 410/2014/E/com e 522/2015/E/com

DELIBERA

1. di approvare la proposta di progetto “ponte” per la continuità del Servizio Conciliazione per l’anno 2016 e per le attività propedeutiche e connesse allo sviluppo di un progetto triennale 2017- 2019, trasmessa all’Autorità dalla società Acquirente Unico S.p.a., con comunicazione 2 dicembre 2015, prot. Autorità n. 36085 del 2 dicembre 2015;
2. di prevedere che Acquirente Unico S.p.a. invii, all’Autorità, entro il 15 luglio 2016, una relazione di verifica delle attività del Servizio Conciliazione svolte nei primi 6 mesi di operatività e dei relativi costi, ai fini di un eventuale aggiornamento del progetto per l’anno 2016, nonché del monitoraggio delle attività propedeutiche allo sviluppo del progetto 2017-2019;
3. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati per le azioni a seguire;
4. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.a., per i seguiti di competenza;
5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell’Autorità www.autorita.energia.it.

11 dicembre 2015

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni