

DELIBERAZIONE 6 LUGLIO 2017
504/2017/E/COM

AVVIO DI UN'INDAGINE CONOSCITIVA IN TEMA DI OBBLIGHI INFORMATIVI
SULL'ATTIVAZIONE E LA DISPONIBILITÀ DI PROCEDURE DI RISOLUZIONE
EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE PER GLI ESERCENTI LA VENDITA DEI
SETTORI DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE

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

Nella riunione del 6 luglio 2017

VISTI:

- le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: direttive 2009/72/CE e 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) 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori), (di seguito: direttiva 2013/11/UE);
- il regolamento 524/2013, del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR per i consumatori), istitutivo della piattaforma ODR (di seguito: regolamento ODR);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95), istitutiva dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: d.lgs. 130/15);
- il Testo unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (TUDG), Parte I, Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG), di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2014, 410/2014/E/com (di seguito: deliberazione 410/2014/E/com);

- il Quadro strategico dell’Autorità per il quadriennio 2015-2018, approvato con deliberazione 15 gennaio 2015, 3/2015/A (di seguito: Quadro strategico dell’Autorità);
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com (di seguito: deliberazione 620/2015/E/com);
- il Testo Integrato della Regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023 (di seguito: TIQE), di cui all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel;
- il Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: TICO), di cui all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV), di cui all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com (di seguito: deliberazione 413/2016/R/com);
- il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale), come modificato e integrato, in ultimo, dall’articolo 3, dell’Allegato B, alla deliberazione 413/2016/R/com;
- le proposte di Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio “*Clean Energy for All Europeans – unlocking Europe’s growth potential*”, denominato “*Winter Package*”, ed in particolare la proposta di Direttiva relativa a norme comuni per il mercato interno dell’energia elettrica (rifusione) – Com (2016) 864 *final* - e relativi allegati - *Annexes 1 to 5 COM(2016) 864* (di seguito: “*Winter Package*”).

CONSIDERATO CHE:

- l’Autorità, ai sensi dell’articolo 1, comma 1.1, della legge 481/95, persegue, tra l’altro, la finalità di garantire la tutela degli interessi di utenti e consumatori nei settori regolati; nell’ambito di tale finalità rientra la promozione di procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie a vantaggio dei clienti e utenti finali dei predetti settori;
- l’articolo 2, comma 12, lettera n), della legge 481/95, prevede che l’Autorità, nel perseguire le finalità di cui all’articolo 1 della medesima legge, verifichi la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio, al fine, tra l’altro, di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti;
- ai fini dell’esercizio dei poteri di regolazione, l’articolo 2, comma 20, lettera a), della legge 481/95, prevede che l’Autorità, per lo svolgimento delle proprie funzioni, possa richiedere ai soggetti esercenti il servizio informazioni e documenti

sulle loro attività; l'inottemperanza a tali richieste costituisce presupposto per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi da parte dell'Autorità ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della medesima legge;

- l'articolo 2, comma 22, della legge 481/95, stabilisce, inoltre, che le pubbliche amministrazioni e le imprese sono tenute a fornire all'Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle sue funzioni;
- il d.lgs. 93/11, di recepimento delle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, prevede, fra l'altro:
 - all'articolo 35, comma 4, lettera b), che l'Autorità adotta le misure necessarie per assicurare che i clienti abbiano idonee informazioni, “[...] concernenti i loro diritti, la legislazione in vigore e le modalità di risoluzione delle controversie di cui dispongono”;
 - all'articolo 43, comma 2, lettera a), che l'Autorità garantisce “l'applicazione effettiva, da parte degli esercenti i servizi, delle misure di tutela dei consumatori, incluse quelle indicate all'Allegato I delle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE”; l'Allegato I alle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE stabilisce, fra l'altro, il diritto dei clienti a un contratto con il loro fornitore di energia elettrica o gas che specifichi anche le modalità di avvio delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
 - all'articolo 43, comma 5, primo capoverso, che l'Autorità, “al fine dell'efficace svolgimento dei propri compiti, ivi compresi quelli operativi, ispettivi, di vigilanza e monitoraggio, può effettuare indagini sul funzionamento dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale, nonché adottare e imporre i provvedimenti opportuni, necessari e proporzionati per promuovere una concorrenza effettiva e garantire il buon funzionamento dei mercati”;
 - all'articolo 44, comma 4, che l'Autorità “assicura il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali [...] e vigila affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori di cui all'Allegato I delle direttive 2009/73/CE e 2009/72/CE”.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- il d.lgs. 130/15, di recepimento della direttiva 2013/11/UE, ha introdotto, nella Parte V del Codice del consumo, un nuovo Titolo II-bis, denominato “Risoluzione extragiudiziale delle controversie”, disciplinando le procedure volontarie per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere relative ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, che coinvolgono consumatori e professionisti, residenti e stabiliti nell'Unione Europea presso organismi ADR - *Alternative Dispute Resolution*;
- in particolare, il d.lgs. di cui al precedente alinea:
 - per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-nonies e 141-decies del Codice del consumo, designa, fra le altre, l'Autorità quale autorità competente per l'ADR, con riferimento ai settori regolati (articolo 141-octies, comma 1, lettera c), del Codice del consumo);

- prevede che *“Presso ciascuna autorità competente è istituito, [...] con provvedimenti interni, l’elenco degli organismi ADR deputati a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere che rientrano nell’ambito di applicazione del presente titolo e che rispettano i requisiti previsti. Ciascuna autorità competente definisce il procedimento per l’iscrizione e verifica il rispetto dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, nonché il rispetto del principio di tendenziale non onerosità, per il consumatore, del servizio [...] provvede all’iscrizione, alla sospensione e alla cancellazione degli iscritti e vigila sull’elenco nonché sui singoli organismi ADR [...] sulla base di propri provvedimenti, tiene l’elenco e disciplina le modalità di iscrizione degli organismi ADR [...]”* (articolo 141-decies del Codice del consumo);
- il novellato articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo, attualizzando l’articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, ha attribuito all’Autorità il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, le modalità di svolgimento della procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal medesimo articolo 2, comma 24, lettera b), abrogando tacitamente la riserva regolamentare governativa ivi prevista, individuando altresì nel tentativo obbligatorio di conciliazione la condizione di procedibilità dell’azione proposta innanzi all’autorità giudiziaria per le controversie insorte nei settori regolati;
- il nuovo articolo 141-sexies del Codice del consumo, novellato dal d.lgs. 130/15, rubricato *“Informazioni e assistenza ai consumatori”*, prevede una serie di obblighi di tipo informativo in materia di procedure ADR in capo ai professionisti e a vantaggio dei consumatori; tale articolo, in particolare, prevede:
 - al comma 1 che *“I professionisti stabiliti in Italia che si sono impegnati a ricorrere ad uno o più organismi ADR per risolvere le controversie sorte con i consumatori, sono obbligati ad informare questi ultimi in merito all’organismo o agli organismi competenti per risolvere le controversie sorte con i consumatori. Tali informazioni includono l’indirizzo del sito web dell’organismo ADR pertinente o degli organismi ADR pertinenti”*;
 - al comma 2, che *“Le informazioni di cui al comma 1 devono essere fornite in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile sul sito web del professionista, ove esista, e nelle condizioni generali applicabili al contratto di vendita o di servizi stipulato tra il professionista ed il consumatore”*;
 - al comma 3, che *“Nel caso in cui non sia possibile risolvere una controversia tra un consumatore e un professionista stabilito nel rispettivo territorio in seguito a un reclamo presentato direttamente dal consumatore al professionista, quest’ultimo fornisce al consumatore le informazioni di cui al comma 1, precisando se intenda avvalersi dei pertinenti organismi ADR per risolvere la controversia stessa. Tali informazioni sono fornite su supporto cartaceo o su altro supporto durevole”*;
 - al comma 4 che *“E’ fatta salva l’applicazione delle disposizioni relative all’informazione dei consumatori sulle procedure di ricorso extragiudiziale contenute in altri provvedimenti normativi”*;

- l'articolo 33, comma 2, del Codice del consumo, novellato dal d.lgs. 130/15, prevede che si presumono vessatorie fino a prova contraria le clausole che hanno per oggetto, o per effetto, tra l'altro, quello di imporre al consumatore, che voglia accedere ad una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal Titolo II-bis della Parte V, di rivolgersi esclusivamente ad un'unica tipologia di organismi ADR o ad un unico organismo ADR;
- l'articolo 14 del regolamento ODR – *Online Dispute Resolution*, fra l'altro, prevede che *“i professionisti che operano mediante contratti di vendita o servizi online, che si sono impegnati o sono tenuti a ricorrere a uno o più organismi ADR per la risoluzione delle controversie con i consumatori [...] forniscono un link elettronico alla piattaforma ODR sui loro siti web [...]”*;
- anche il quadro delle proposte a livello europeo per la realizzazione di un nuovo modello di mercato dell'energia, delineato dalla Commissione europea nell'ambito del *“Winter Package”*, prevede il rafforzamento dell'informazione sulle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie a vantaggio dei clienti finali nei contratti di fornitura di energia elettrica, mediante la sostanziale trasposizione nell'articolato di quanto previsto nell'Allegato I alle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, nonché la previsione di specifici obblighi, sempre di natura informativa, all'interno delle bollette *“per quanto riguarda le vie di ricorso a disposizione del consumatore in caso di controversia”* nella proposta di Allegato II;
- dai dati raccolti nel 2015 mediante specifica *consumer survey* e riportati nel *“Second consumer market study on the functioning of the retail electricity markets for consumers in the EU”* (settembre 2016) della *DG Justice and Consumers* della Commissione Europea, è emerso, fra l'altro, che *“[...] the proportion of respondents expressing “strong” agreement when asked whether their electricity company informed them about how to file a complaint or about alternative dispute resolution bodies was 22%; a higher proportion – 29% – disagreed that they received such information [...]”*; le predette percentuali riferibili all'esperienza italiana si attestano al 20% e al 24%.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l'Autorità, con la deliberazione 410/2014/E/com, 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 (di seguito: *sistema di tutele*);
- l'Autorità, in attuazione del nuovo articolo 141-decies del Codice del consumo, con deliberazione 620/2015/E/com:
 - ha istituito l'elenco degli Organismi ADR deputati a gestire, nei settori di competenza, procedure ADR ai sensi del Titolo II-bis della Parte V del Codice del consumo (di seguito: *Elenco ADR dell'Autorità*);
 - ha approvato la *“Disciplina di prima attuazione dell'articolo 141-decies del Codice del consumo in merito all'elenco degli Organismi ADR dei settori di*

competenza dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico”, Allegato A;

- in attuazione del combinato disposto degli articoli 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e dell’articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo, l’Autorità, con il TICO (operativo dall’1 gennaio 2017 per i settori energetici), ha introdotto una procedura per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, quale condizione di procedibilità dell’azione giudiziale, individuando le procedure alternative esperibili, mediante un testo ricognitivo e organico delle disposizioni alla specie applicabili; fra tali procedure alternative rientrano quelle svolte dinanzi alle Camere di commercio, come previsto dalla legge 481/95, e quelle offerte dagli organismi iscritti nell’Elenco ADR dell’Autorità istituito con la deliberazione 620/2015/E/com;
- l’Autorità, nell’ambito del procedimento avviato con la predetta deliberazione 410/2014/E/com:
 - con la deliberazione 383/2016/E/com, ha riformato i termini dell’avvalimento di Acquirente Unico S.p.a. in relazione alle attività connesse alla gestione efficiente dei reclami e delle controversie, di cui agli articoli 7, comma 6 e 44, comma 4, del d.lgs. 93/11, con efficacia dall’1 gennaio 2017;
 - con la deliberazione 413/2016/R/com, ha anche riformato, mediante interventi operativi in un arco temporale che va dall’1 gennaio 2017 all’1 gennaio 2019, il TIQV e alcune parti del TIQE e della RQDG, correlate alle attività di scambio di dati fra venditori e distributori ai fini della risposta ai reclami dei clienti finali, e il Codice di condotta commerciale;
- sia il TICO che la deliberazione 383/2016/E/com trovano ad oggi applicazione per i settori dell’energia elettrica e del gas, stante l’opportunità, già condivisa con gli *stakeholders*, di ulteriori approfondimenti, anche mediante la convocazione di appositi tavoli tecnici, per l’operatività negli altri settori regolati.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- gli interventi effettuati dall’Autorità nel quadro della più ampia riforma del *sistema di tutele* hanno anche riguardato gli obblighi informativi dei venditori di energia in materia di attivazione e disponibilità di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, in attuazione di quanto previsto nel sopra menzionato articolo 141-sexies del Codice del consumo e tenuto conto della centralità assunta da tali procedure nell’ambito del predetto *sistema di tutele* riformato;
- con particolare riguardo al comma 2 dell’articolo 141-sexies del Codice del consumo, riferito ai consumatori, l’Autorità, con l’Allegato B alla deliberazione 413/2016/R/com, ha apportato modifiche e integrazioni al Codice di condotta commerciale, adottando le seguenti specifiche previsioni, che si applicano ai rapporti contrattuali di fornitura fra esercenti la vendita e clienti finali a cui siano riconducibili punti di riconsegna esclusivamente alimentati in bassa tensione e/o consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno:

- articolo 3, comma 3.5, del Codice di condotta commerciale: *“Gli esercenti la vendita indicano sul loro sito web in modo chiaro e facilmente accessibile almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell’Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali si impegnano a partecipare per l’esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del cliente finale e la cui procedura sia gratuita. Per i clienti domestici indicano altresì il riferimento all’elenco degli organismi ADR di cui articolo 141decies del Codice del consumo”*;
- articolo 11, comma 11.1, lettera j), del Codice di condotta commerciale: *“I contratti di fornitura predisposti dagli esercenti la vendita e consegnati o trasmessi ai clienti finali [...] contengono almeno: [...] le modalità di attivazione delle eventuali procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie. In particolare, devono essere indicate almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell’Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali l’esercente la vendita si impegna a partecipare per l’esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del cliente finale e la cui procedura sia gratuita”*;
- le regole di cui ai precedenti alinea sono poste a tutela dei clienti domestici e delle piccole imprese che stipulano o intendono stipulare contratti di fornitura nei mercati energetici, nel quadro degli strumenti di tutela pre e post contrattuale volti a riequilibrare le potenziali asimmetrie informative fra i clienti medesimi e gli operatori dei mercati regolati, per mezzo di interventi di regolazione di prossimità ai clienti finali;
- in particolare, la regolazione dell’Autorità, attuativa del comma 2 dell’articolo 141-sexies, del Codice del consumo, perimetra la portata minima degli obblighi informativi in materia di attivazione e disponibilità delle procedure di risoluzione extragiudiziale a quelle procedure per le quali sussista un impegno dell’operatore a prendervi parte, volontario o eterodeterminato, e il cui accesso sia gratuito, tenuto conto dell’operatività del tentativo obbligatorio di conciliazione, disciplinato dal TICO, quale condizione di procedibilità dell’azione giudiziale per le controversie insorte nei settori energetici; con riferimento al sito web, inoltre, deve altresì essere presente il link all’Elenco ADR dell’Autorità, cui si aggiunge, per specifica previsione del regolamento ODR, anche il link alla piattaforma ODR per la risoluzione delle controversie scaturenti da contratti di fornitura stipulati online;
- la regolazione di cui al precedente alinea riguarda il sito web degli esercenti la vendita - principale contenitore delle informazioni commerciali nonché strumento per la loro diffusione al pubblico - e le condizioni generali dei contratti di fornitura stipulati dai clienti finali, oggetto di disciplina della normativa primaria e della regolazione, volta a riequilibrare l’asimmetria informativa fra le parti del contratto; sui siti web, inoltre, sono altresì pubblicati, di norma, i *fac-simile* della documentazione contrattuale relativa ai contratti offerti sul canale online;
- gli obblighi informativi in materia di attivazione e disponibilità delle procedure di risoluzione extragiudiziale, con riferimento ai settori dell’energia elettrica e del gas naturale, sono operativi dall’1 gennaio 2017 e:

- contribuiscono a rendere effettiva la disponibilità di tali strumenti conciliativi di tutela, mediante l'indicazione chiara, accessibile e trasparente delle concrete modalità per farvi ricorso, soprattutto nel quadro di un meccanismo che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria, nell'ambito della predetta riforma del *sistema di tutele* in merito a reclami e controversie dei clienti finali dei settori regolati dall'Autorità;
- sono complessivamente funzionali all'accrescimento della consapevolezza del cliente finale in merito alla disponibilità degli strumenti di tutela a sua disposizione per la risoluzione delle controversie insorte con il proprio operatore e non risolte con il reclamo; ciò rappresenta uno dei presupposti per capacitare il cliente medesimo, consentendogli di esercitare la propria autotutela, quale modalità efficace per agire in modo consapevole nel mercato, anche alla luce del processo di consolidamento della liberalizzazione dei mercati *retail*, individuato nell'ambito del Quadro strategico dell'Autorità;
- la programmazione e la relativa adozione di strumenti di tutela, infatti, costituiscono uno dei *driver* dell'evoluzione e della complessiva ristrutturazione dei settori energetici tutt'ora in atto, caratterizzata da un nuovo modo di concepire l'accesso e l'utilizzo dei servizi di pubblica utilità quali, appunto, quelli energetici;
- nel quadro delle azioni relative agli strumenti di tutela degli interessi dei clienti, come sopra delineati, rientrano anche il monitoraggio e la verifica del rispetto delle regole, quali primi *step* necessari per la valutazione di eventuali interventi di *enforcement*.

RITENUTO CHE:

- sia opportuno, decorsi sei mesi dall'entrata in vigore delle relative previsioni regolatorie, avviare un'apposita indagine conoscitiva relativamente all'adempimento delle misure informative in materia di attivazione e disponibilità di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui agli articoli 3, comma 3.5 e 11, comma 11.1, lettera j), del Codice di condotta commerciale, al fine di verificarne l'effettiva attuazione, anche tenuto conto della centralità della conciliazione nel *sistema di tutele* riformato, che costituisce, per le controversie fra clienti finali e operatori dei settori energetici, condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria mediante il meccanismo del tentativo obbligatorio disciplinato dal TICO;
- sia, altresì, opportuno che l'indagine di cui al precedente alinea, in una prima attuazione, sia condotta prevalentemente mediante monitoraggio dei siti web degli esercenti la vendita di maggiori dimensioni, anche con riferimento alle condizioni generali di contratto pubblicate sui medesimi, con riguardo sia alle offerte di mercato libero che ai contratti nel mercato tutelato, per la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale;
- coerentemente con il campione già utilizzato per alcune raccolte dati e attività di monitoraggio effettuate dall'Autorità, gli operatori di cui al precedente alinea siano

identificati negli esercenti la vendita che servono più di 50.000 punti di prelievo e/o punti di riconsegna, anche cumulativamente, nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale;

- sia, inoltre, opportuno prevedere che, per eventuali esigenze di esaustività, in aggiunta a quanto emerso dal monitoraggio dei siti web, possano essere effettuate specifiche richieste di informazione ai singoli esercenti coinvolti nel monitoraggio;
- l'eventuale inadempimento degli obblighi informativi sopra menzionati, rilevato a seguito dell'attività di monitoraggio, possa costituire il presupposto per l'esercizio del potere sanzionatorio e prescrivivo di cui all'art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95 da parte dell'Autorità

DELIBERA

1. di avviare un'indagine conoscitiva in tema di obblighi informativi sull'attivazione e la disponibilità di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie per gli esercenti la vendita dei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, di cui agli articoli 3, comma 3.5 e 11, comma 11.1, lettera j), del Codice di condotta commerciale, prevalentemente mediante il monitoraggio dei siti web dei venditori che servono più di 50.000 punti di prelievo e/o punti di riconsegna;
2. di dare mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti per le azioni a seguire;
3. di prevedere che l'indagine di cui al punto 1 venga conclusa entro il 30 novembre 2017;
4. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

6 luglio 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni