

DELIBERAZIONE 28 GENNAIO 2020

12/2020/E/COM

INTIMAZIONE AD ADEMPIERE ALL'OBBLIGO DI FORNIRE RISCONTRO ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI DELLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE IN TEMA DI PROCEDURE SPECIALI RISOLUTIVE PER I SETTORI ENERGETICI

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1097^a riunione del 28 gennaio 2020

VISTI:

- le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 giugno 2008, GOP 35/08;
- la deliberazione dell'Autorità 22 marzo 2012, 99/2012/R/eel (di seguito: deliberazione 99/2012/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 26 settembre 2013, 402/2013/R/com (di seguito: deliberazione 402/2013/R/com);
- la 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);
- la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 6 aprile 2017, 228/2017/R/com recante "Adozione del Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria – TIRV" (di seguito: TIRV);
- la deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2017, 593/2017/R/com;
- le comunicazioni inviate dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello) agli operatori elencati nella Tabella 1 allegata al presente provvedimento;

- la reportistica, aggiornata al 24 gennaio 2020, trasmessa dallo Sportello all’Autorità con comunicazione prot. Autorità 2555 del 27 gennaio 2020 (di seguito: comunicazione prot. Autorità 2555 del 27 gennaio 2020).

CONSIDERATO CHE:

- il *sistema di tutele* per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati, operativo per i settori energetici dal 1 gennaio 2017, è caratterizzato da due macro-aree di tutela, riguardanti, rispettivamente, l’informazione/assistenza e la soluzione delle problematiche/controversie. In particolare:
 - appartiene alla prima macro-area il punto unico informativo di contatto, per i clienti e gli utenti, a livello nazionale, affiancato dal supporto delle associazioni dei consumatori e delle piccole e medie imprese;
 - appartiene alla seconda macro-area l’attivazione di una procedura conciliativa in caso di mancata soluzione del reclamo all’operatore o al gestore, con poche e qualificate eccezioni, rappresentate dalle procedure speciali risolutive;
- gli strumenti e le attività relativi alle due macro-aree del *sistema di tutele* sono gestiti in avvalimento, per conto dell’Autorità, da Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico) mediante il Servizio Conciliazione e lo Sportello;
- con la deliberazione 383/2016/E/com, l’Autorità ha riformato i termini dell’avvalimento di cui al precedente alinea, approvando, nell’Allegato A, il “Regolamento per l’attuazione, da parte della società Acquirente Unico S.p.A., delle attività in avvalimento di cui all’articolo 7, comma 6 e all’articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11” (di seguito: Regolamento).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- le procedure speciali risolutive trovano applicazione con riguardo a controversie ricorrenti, derivanti da specifiche fattispecie predefinite e caratterizzate da un contenuto di informazioni già codificate in apposite banche dati ad accesso diretto da parte di Acquirente Unico, e sono regolate dall’Appendice 2 del Regolamento, anche mediante rinvio ai relativi provvedimenti di regolazione dell’Autorità;
- ai sensi dell’articolo 1 della citata Appendice 2, le controversie oggetto di procedure speciali risolutive afferiscono:
 - al bonus sociale e, in particolare, ai casi di mancata validazione delle domande già ammesse dai Comuni da parte del distributore, mancata o ritardata erogazione del bonus da parte del distributore/venditore, contestazione di procedure di recupero avviate ai sensi del regolamento di cui all’articolo 3, comma 3.1, della deliberazione 402/2013/R/com;
 - ai casi di doppia fatturazione a seguito di switching;
 - ai casi di mancata erogazione, entro i termini massimi previsti dalla regolazione, di un indennizzo automatico dovuto;

- ai rigetti e alle mancate risposte da parte delle controparti commerciali dei reclami di cui al TIRV;
- ai casi di errori nell'addebito del corrispettivo di morosità (di seguito: C^{mor}), da parte dell'esercente la vendita entrante, di richieste di addebito del C^{mor} in assenza dei requisiti previsti dalla regolazione e di mancato annullamento del C^{mor} a seguito di pagamento dell'intera posizione debitoria, ai sensi della deliberazione 99/2012/R/eel;
- l'articolo 13 del Regolamento prevede:
 - al comma 1, che gli operatori debbano fornire riscontro alle richieste di informazioni inviate loro dallo Sportello, nell'ambito della gestione delle procedure speciali risolutive, entro 20 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'operatore, salvo quanto diversamente disposto, in riferimento a specifiche procedure, nell'Appendice 2 del Regolamento, anche mediante rinvio ai relativi provvedimenti di regolazione dell'Autorità;
 - al comma 2, che gli operatori debbano mettere a disposizione le risposte di cui al precedente alinea tramite il Portale telematico Operatori-Gestori (di seguito: Portale Operatori-Gestori), al quale, pertanto, gli operatori stessi sono tenuti ad abilitarsi, secondo quanto stabilito nella determinazione del Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità, 29 maggio 2018, 9/2018 – DACU.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- il Regolamento assegna allo Sportello specifici compiti di reportistica per ciascuna delle attività svolte in avvalimento, che consentono all'Autorità di effettuare azioni di monitoraggio e di eventuale enforcement in caso di violazione degli obblighi ivi previsti da parte degli operatori;
- con particolare riferimento alle procedure speciali risolutive, ai sensi dell'articolo 13, comma 3, del Regolamento, in caso di risposta assente nei termini previsti dalla regolazione, lo Sportello segnala l'inadempimento dell'operatore all'Autorità per i relativi interventi di competenza. Inoltre, ai sensi dell'articolo 16, comma 16.1, lettera b), del Regolamento medesimo, lo Sportello invia all'Autorità, fra l'altro, un rapporto mensile sull'andamento di tali procedure speciali, le cui istanze sono state ricevute nel mese n-2, suddivise per singole fattispecie e per operatore interessato;
- lo Sportello, nei mesi di novembre e dicembre 2019, ha inviato agli operatori coinvolti nelle procedure speciali risolutive specifiche comunicazioni via PEC, al fine di sollecitare l'adempimento dell'obbligo di riscontro alle richieste di informazioni inviate nel periodo 1 gennaio 2017 – 18 settembre 2019 e rimaste prive di risposta allo scadere del termine previsto per ciascuna tipologia di procedura;
- nonostante i solleciti inviati, alcuni operatori non hanno dato riscontro alle richieste dello Sportello entro il termine previsto nelle medesime comunicazioni di sollecito;
- pertanto, con la comunicazione prot. Autorità 2555 del 27 gennaio 2020, lo Sportello ha trasmesso alla Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità un elenco

delle comunicazioni di sollecito rimaste inevase e i nominativi degli operatori (*Tabella 1*, allegata al presente provvedimento), per i quali sussiste il persistente inadempimento dell'obbligo di riscontro alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello nel periodo 1 gennaio 2017 – 18 settembre 2019, pari allo 0,6% del totale delle richieste di informazioni inviate dallo Sportello, nel periodo considerato, nell'ambito della gestione delle procedure speciali risolutive;

- la gestione efficace delle procedure speciali risolutive da parte dello Sportello richiede risposte puntuali ed esaustive da parte degli operatori alle richieste di informazioni da quest'ultimo effettuate, nel rispetto della pertinente regolazione dell'Autorità, tramite l'utilizzo del Portale Operatori-Gestori, al fine di permettere allo Sportello stesso di comunicare in tempi certi e utili ai clienti finali le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche lamentate;
- il mancato riscontro alle richieste di informazioni di cui al precedente alinea costituisce violazione di un obbligo di regolazione e impedisce al cliente finale di azionare le proprie istanze di tutela al fine di risolvere la problematica insorta con l'operatore mediante il supporto dello Sportello.

RITENUTO CHE:

- al fine di assicurare l'efficace gestione delle procedure speciali risolutive da parte dello Sportello, sia necessario intimare agli operatori elencati nella *Tabella 1*, allegata al presente provvedimento, l'adempimento degli obblighi di risposta alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello nel periodo 1 gennaio 2017 – 18 settembre 2019 e rimaste inevase, mediante invio all'Autorità, e per conoscenza allo Sportello medesimo, delle informazioni richieste entro 30 giorni dal ricevimento del presente provvedimento;
- l'inottemperanza a quanto intimato agli operatori elencati nella *Tabella 1* possa costituire presupposto per l'eventuale esercizio del potere sanzionatorio e prescrivivo di cui all'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95

DELIBERA

1. di intimare agli operatori elencati nella *Tabella 1*, allegata al presente provvedimento, l'adempimento dell'obbligo di fornire riscontro alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente ivi indicate, mediante invio delle informazioni richieste, entro 30 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, all'indirizzo PEC consumatori.aeegsi@pec.energia.it e, per conoscenza, all'indirizzo PEC sportello.energia@pec.acquirenteunico.it;
2. di prevedere che l'inottemperanza a quanto disposto al precedente punto 1. possa costituire presupposto per l'eventuale esercizio del potere sanzionatorio e prescrivivo di cui all'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95;

3. di dare mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità per le azioni a seguire, ivi inclusa la trasmissione del presente provvedimento agli operatori elencati nella Tabella 1;
4. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.A.;
5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

28 gennaio 2020

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini