

**PROTOCOLLO DI INTESA TRA L'AUTORITA'
PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS ED IL CONSIGLIO NAZIONALE
DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI**

1. PREMESSA

La legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95), all'articolo 1, comma 1, prevede tra le finalità dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) la tutela degli interessi degli utenti e dei consumatori, specificando all'articolo 2, commi 12, 20 e 24, che l'Autorità ha, tra gli altri, i compiti di:

- informare il consumatore sulle condizioni dei servizi, onde garantire la massima trasparenza e concorrenzialità delle offerte;
- studiare l'evoluzione dei settori e promuovere iniziative volte a migliorarli;
- garantire la parità di trattamento tra i clienti;
- emanare direttive relative alla qualità dei servizi e alle condizioni di fornitura degli stessi;
- valutare i reclami dei consumatori al fine anche di modificare le modalità di esercizio degli esercenti;
- intervenire nei casi di contenzioso tra utenti ed esercenti attraverso provvedimenti di cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti e la realizzazione di forme stragiudiziali di risoluzione delle controversie sulla base di un regolamento emanato dalla Presidenza del Consiglio dei ministri.

La legge 30 luglio 1998 n. 281 (di seguito: legge n. 281/98) disciplina i diritti dei consumatori e degli utenti e ne promuove la tutela in sede nazionale e locale anche in forma collettiva e associativa, stabilendo all'articolo 1 come fondamentali, tra gli altri, i diritti:

- ad una adeguata informazione;
- all'educazione al consumo;
- alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi;

- all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

La legge n. 281/98 istituisce il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito: il Cncu) prevedendo che il medesimo Consiglio tuteli gli interessi e i diritti dei consumatori, e che a tale fine promuova studi e ricerche sui problemi del consumo e del controllo della qualità e della sicurezza dei prodotti e dei servizi, elabori programmi per la diffusione delle informazioni presso i consumatori, attui iniziative volte a promuovere l'accesso dei consumatori alla giustizia. Agli stessi fini il Cncu ha siglato protocolli di intesa con pubbliche amministrazioni, associazioni, università e altri.

Il programma di attività del Cncu persegue gli obiettivi prioritari di:

- rendere effettivo il diritto all'informazione del consumatore;
- promuovere condizioni migliori in relazione ad accessibilità, sicurezza, qualità ed uso dei servizi e monitorarne l'evoluzione;
- agevolare l'accesso alla giustizia;
- migliorare i rapporti con le istituzioni.

I servizi di pubblica utilità nei settori dell'energia elettrica e del gas stanno attraversando un periodo di rapido cambiamento a seguito dei processi di liberalizzazione dei mercati e delle nuove regole che l'Autorità ha definito e intende definire con riferimento alle tariffe, alla qualità del servizio, ai contratti di fornitura, alla tutela di consumatori e utenti. Il processo di liberalizzazione richiede l'esercizio di un ruolo attivo e responsabile da parte dei diversi soggetti pubblici e privati interessati, al fine di tutelare gli interessi dei consumatori e degli utenti.

Da indagini svolte dall'Autorità e dalle segnalazioni che l'Autorità e le associazioni ricevono dai consumatori e dagli utenti dei servizi dell'energia elettrica e del gas emerge che questi sono complessivamente poco informati sia sui processi di cambiamento in corso, sia sui propri diritti.

I cambiamenti in corso devono essere portati a conoscenza dei clienti finali, in modo da garantire loro un adeguato grado di informazione al fine di poter esercitare consapevolmente le scelte tra diverse opzioni e promuovere le forme di tutela disponibili qualora necessario.

2. OBIETTIVI

Il protocollo di intesa impegna l'Autorità e il Cncu a definire e sviluppare strumenti che consentano una corretta e diffusa informazione dei consumatori e degli utenti dei servizi di pubblica utilità nei settori dell'energia elettrica e del gas con particolare riferimento ai

processi di liberalizzazione dei mercati, anche valorizzando l'esperienza e le iniziative delle associazioni rappresentate nel Cncu.

La progettazione e lo sviluppo delle attività descritte nel presente protocollo d'intesa saranno affidati ad un gruppo di lavoro comune tra il Cncu e l'Autorità.

3. ATTIVITA'

Per la realizzazione degli obiettivi definiti al punto precedente, l'Autorità e il Cncu si impegnano ad individuare attività e progetti che comprendono:

- a) *Consultazioni tra l'Autorità e le associazioni rappresentative dei consumatori prima dell'emanazione dei provvedimenti di interesse generale da parte dell'Autorità*
 - L'Autorità attribuisce importanza alle consultazioni con i soggetti interessati, prima dell'emanazione di provvedimenti di interesse generale o settoriale di particolare interesse per i consumatori, attraverso la diffusione di documenti per la consultazione e schemi di provvedimenti con raccolta di pareri, osservazioni e proposte in forma scritta, o attraverso apposite audizioni. L'informazione delle associazioni dei consumatori relativamente agli aspetti tecnici dei documenti per la consultazione può essere attuata anche attraverso incontri tecnici, sulla base delle richieste delle associazioni singole o con modalità condivise.

- b) *Incontri periodici di approfondimento con il Cncu sulle attività svolte dall'Autorità*
 - Saranno organizzati incontri di approfondimento tra il Cncu e l'Autorità relativi alle attività di regolamentazione e ai temi di interesse dei consumatori relativi alla liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas. Gli incontri avranno cadenza almeno annuale e potranno essere realizzati nel corso delle audizioni periodiche dell'Autorità o attraverso incontri richiesti dal Cncu.

- c) *Informazione dei clienti dei servizi di pubblica utilità dell'energia elettrica e del gas attraverso la predisposizione e messa a disposizione di strumenti informativi*
 - L'attività prevede la redazione di brevi documenti e pieghevoli (relativi ai settori dell'energia elettrica e del gas) contenenti informazioni di interesse per i clienti riguardanti il sistema tariffario in vigore, il contenuto della bolletta, gli standard specifici di qualità, il mancato rispetto dei quali dà diritto agli utenti di ottenere un indennizzo, gli standard generali di qualità, le condizioni contrattuali di fornitura, la sicurezza, il risparmio e l'uso efficiente dell'energia.
 - L'attività di informazione può essere svolta utilizzando i siti internet dell'Autorità e del Cncu, e prevedendo anche l'eventuale creazione di un sito

specializzato o schede informative mirate alle diverse tipologie di utenza da divulgare con modalità adeguate.

- L'informazione può essere diffusa attraverso lo sviluppo sperimentale di punti di informazione dei consumatori decentrati sul territorio e accessibili al pubblico, tenendo in considerazione le esperienze delle associazioni dei consumatori a livello locale. L'Autorità valuterà l'idoneità dei progetti presentati, intendendo con ciò promuovere lo sviluppo dell'informazione dei consumatori e degli utenti a livello locale. I progetti possono prevedere la stesura di rapporti periodici contenenti una relazione sulle attività svolte, l'analisi delle problematiche emerse e delle proposte operative atte a migliorare l'informazione, la promozione, la qualità e l'efficienza dei servizi, nonché la tutela dei consumatori e degli utenti.

d) Informazione rivolta a soggetti che operano a diretto contatto col pubblico ai fini della tutela e dell'informazione dei consumatori, relativamente ai nuovi ordinamenti delle tariffe, della qualità del servizio, delle condizioni contrattuali di fornitura e delle forme di tutela dei diritti.

- Nel corso di seminari, rivolti in modo particolare, ma non esclusivo, agli operatori delle associazioni che hanno rapporti continuativi con i consumatori e gli utenti, verranno trattate tematiche relative alle tariffe elettriche e gas, alla qualità del servizio ed alle condizioni contrattuali di fornitura. I seminari verranno organizzati annualmente, o con frequenza maggiore nei casi in cui siano necessari chiarimenti o aggiornamenti sui provvedimenti dell'Autorità o altri significativi cambiamenti nel quadro normativo di riferimento. L'organizzazione dei seminari e la preparazione del materiale informativo possono essere affidati alle associazioni dei consumatori.

e) Valorizzazione delle attività svolte dalle associazioni dei consumatori per il monitoraggio della qualità del servizio erogato ai clienti, dell'applicazione e rispetto dei codici di condotta commerciale da parte degli esercenti, delle violazioni delle norme poste a tutela dei consumatori relativamente ai servizi dell'energia elettrica e del gas.

- Il monitoraggio della qualità del servizio e dell'applicazione delle tariffe realizzato dalle associazioni a livello locale può trovare applicazione ai fini del miglioramento dei servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas.
- Gli strumenti di tutela dei consumatori e degli utenti introdotti dai soggetti esercenti, in particolare l'applicazione dei codici di condotta commerciale,

possono essere verificati dalle associazioni stesse, attraverso iniziative su scala locale, al fine di fornire all'Autorità elementi di valutazione.

f) Accesso dei consumatori a forme stragiudiziali di risoluzione del contenzioso complementari a quelle disponibili, che siano rapide, economiche, facilmente accessibili, nei settori regolati dall'Autorità e coerenti con i principi e le finalità delle raccomandazioni 98/257/CE e 2001/310/CE.

➤ Lo sviluppo di strumenti stragiudiziali di risoluzione dei conflitti, forma primaria di tutela degli utenti dei servizi di pubblica utilità, potrà essere attuato anche attraverso sperimentazioni concordate con le associazioni dei consumatori. Nel rispetto dei requisiti elencati nelle raccomandazioni 98/257/CE e 2001/310/CE e dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481/95 che prevede l'emanazione di una specifica regolamentazione da parte della Presidenza del Consiglio dei ministri, possono essere studiate e sperimentate procedure di conciliazione al fine di valutarne l'applicabilità agli utenti dei servizi di pubblica utilità dell'energia elettrica e del gas, in particolare modalità complementari di accesso alla giustizia. La sperimentazione delle procedure può riguardare diverse modalità di risoluzione delle controversie, ivi incluse forme di conciliazione diretta e paritetica e il ricorso alle commissioni di conciliazione delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura. L'attività potrà consentire di individuare le forme stragiudiziali più adatte a risolvere i tipi di contenzioso che insorgono tra esercenti e utenti.

4. PROGRAMMA PER IL PRIMO ANNO DI ATTUAZIONE

Avvalendosi del gruppo di lavoro previsto al punto 2, l'Autorità e il Cncu avviano nel corso del primo anno di attuazione del presente protocollo d'intesa le seguenti attività:

- a) Seminari di informazione rivolti a soggetti attivi nel settore dell'informazione e della tutela dei consumatori, e in particolare agli operatori delle associazioni, con le seguenti tematiche:
- liberalizzazione del mercato elettrico: gli effetti della riforma, l'ordinamento tariffario, i codici di condotta commerciale, le condizioni contrattuali, gli standard di qualità commerciale, la regolamentazione della continuità del servizio;
 - liberalizzazione del mercato del gas: gli effetti della riforma, l'ordinamento tariffario, i codici di condotta commerciale, le condizioni contrattuali, gli standard di qualità commerciale, la regolamentazione della sicurezza della rete.

- b) Preparazione e diffusione di documenti per informare gli utenti domestici dei servizi elettrico e del gas sugli effetti dei processi di liberalizzazione in corso, la nuova regolamentazione tariffaria, la struttura della bolletta dell'energia elettrica e del gas, gli standard di qualità del servizio introdotti dall'Autorità, le condizioni contrattuali di fornitura e la regolamentazione della continuità e della sicurezza del servizio. I documenti verranno elaborati con il contributo delle associazioni dei consumatori e di altre istituzioni o organizzazioni interessate.

- c) Preparazione e diffusione di documenti per informare gli utenti domestici dei servizi dell'energia elettrica e del gas per quanto riguarda la sicurezza nell'uso dell'elettricità e del gas, l'uso razionale dell'energia e le opportunità di risparmio energetico in ambiente domestico. I documenti verranno elaborati con il contributo delle associazioni dei consumatori e di altre istituzioni o organizzazioni interessate.

5. DISPOSIZIONI FINALI

Il presente protocollo di intesa entra in vigore dalla data della sua sottoscrizione da parte dell'Autorità e del Cncu e resta in vigore fino a quando una delle parti non richieda di procedere alla sua revisione o modifica.

Milano, 10 ottobre 2001

*Consiglio nazionale
dei consumatori e degli utenti*

*Autorità per l'energia
elettrica e il gas*