

**DELIBERAZIONE 6 DICEMBRE 2016
727/2016/E/COM**

APPROVAZIONE DEL PROGETTO PER L'ATTUAZIONE DELL'AVVALIMENTO DI ACQUIRENTE UNICO S.P.A. PER LE ATTIVITÀ DI CUI ALLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 383/2016/E/COM E AL TICO (PROGETTO SISTEMA TUTELE AUTORITÀ RIFORMATO - STAR) E PROROGA DELLA VALIDITÀ DEL DISCIPLINARE DI AVVALIMENTO DI CUI ALLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 597/2015/E/COM

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

Nella riunione del 6 dicembre 2016

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) 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE - direttiva sull'ADR (*Alternative Dispute Resolution*) per i consumatori” (di seguito: direttiva 2013/11/UE);
- 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);
- 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 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 (di seguito: d.lgs. 130/15);
- la deliberazione dell'Autorità 8 luglio 2010 – ARG/com 104/10 e, in particolare, l'Allegato A, recante “Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali” (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- la deliberazione dell'Autorità 21 giugno 2012, 260/2012/E/com (di seguito: deliberazione 260/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 26 luglio 2012, 323/2012/E/com (di seguito: deliberazione 323/2012/E/com);

- la deliberazione dell’Autorità 29 novembre 2012, 509/2012/E/com (di seguito: deliberazione 509/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 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)” (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell’Autorità 19 giugno 2014, 286/2014/R/com (di seguito: deliberazione 286/2014/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 24 luglio 2014, 367/2014/R/gas e, in particolare, la Parte II del 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), recante “Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RTDG)” (di seguito: RTDG);
- la deliberazione dell’Autorità 7 agosto 2014, 410/2014/E/com (di seguito: deliberazione 410/2014/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 23 aprile 2015, 177/2015/A;
- la deliberazione dell’Autorità 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);
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015, 598/2015/E/com (di seguito: deliberazione 598/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015, 600/2015/E/com (di seguito: deliberazione 600/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel e, in particolare, l’Allegato A, recante “Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica - Periodo di regolazione 2016-2023” (di seguito: TIQE);
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 654/2015/R/eel, recante “Regolazione tariffaria dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell’energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023” e, in particolare, l’Allegato A (di seguito: TIT);
- la deliberazione dell’Autorità 7 aprile 2016, 168/2016/A (di seguito: deliberazione 168/2016/A);
- la deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com e, in particolare, l’Allegato A, recante “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 - Testo Integrato Conciliazione (TICO)” (di seguito: TICO);
- la deliberazione dell’Autorità 7 luglio 2016, 369/2016/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com e, in particolare, l’Allegato A (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);

- la deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e in particolare l’Allegato A, recante “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” (TIQV) (di seguito: deliberazione 413/2016/E/com);
- il documento per la consultazione 4 novembre 2016, 621/2016/E/com (di seguito: DCO 621/2016/E/com);
- la determinazione 23 dicembre 2014, 9/DCCA, relativa all’approvazione delle regole del portale esercenti di cui al punto 9, lettera a), della deliberazione 286/2014/R/com;
- la determinazione 26 giugno 2015, 7/DCCA, relativa all’approvazione delle regole del portale clienti e dei relativi moduli, di cui al punto 9, lettera b), della deliberazione 286/2014/R/com;
- la comunicazione di Acquirente Unico S.p.a. (di seguito: Acquirente Unico), datata 30 novembre 2016, prot. Autorità 35849 dell’1 dicembre 2016 (di seguito: comunicazione 1 dicembre 2016).

CONSIDERATO CHE:

- l’Autorità, con la deliberazione 410/2014/E/com, ha avviato un procedimento di riforma e 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;
- il d.lgs. 130/15, di recepimento della direttiva 2013/11/UE, ha apportato modifiche alla parte V del Codice del consumo, sostituendo l’articolo 141 con un intero nuovo Titolo, numerato “II-bis” e denominato “Risoluzione extragiudiziale delle controversie”. Con tale intervento sono state disciplinate le procedure volontarie per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere relative a 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;
- il decreto legislativo di cui al precedente alinea ha attribuito all’Autorità, con riferimento ai settori di competenza, il potere di regolamentare le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità per l’azione giudiziale previsto dall’articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, facendo venir meno la riserva regolamentare governativa allora sancita per la sua disciplina;
- l’Autorità, con il TICO (operatività per i settori energetici: 1 gennaio 2017), ha disciplinato, per i settori di competenza, la procedura per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, quale condizione di procedibilità per l’azione giudiziale, individuando, altresì, le procedure alternative esperibili, mediante un testo ricognitivo e organico delle disposizioni alla specie applicabili;

- l’Autorità, nell’ambito del procedimento di riforma e razionalizzazione del sistema di tutele avviato con la deliberazione 410/2014/E/com e alla luce della normativa di matrice europea nelle more intervenuta:
 - con riferimento al *primo livello del sistema di tutele*, con la deliberazione 413/2016/R/com, ha riformato il TIQV, alcune parti del TIQE e del RQDG e il Codice di condotta commerciale; tali interventi saranno resi pienamente operativi in un arco temporale che va dall’1 gennaio 2017 all’1 gennaio 2019;
 - con riferimento al *secondo livello del sistema di tutele*, con la deliberazione 383/2016/E/com, tenuto conto di quanto già stabilito con il TICO, ha riformato i termini dell’avvalimento di Acquirente Unico 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, per i settori dell’energia elettrica e del gas, con operatività dall’1 gennaio 2017. In particolare, fra le attività di Acquirente Unico svolte per conto dell’Autorità nell’ambito del riformato sistema di tutele, rientrano:
 - la gestione del Servizio Conciliazione di cui al TICO, per l’esperimento del tentativo obbligatorio quale condizione di procedibilità per l’accesso alla giustizia ordinaria;
 - la gestione di procedure speciali per la risoluzione di controversie ricorrenti, derivanti da specifiche fattispecie caratterizzate da un contenuto di informazioni già codificate in apposite banche dati ad accesso diretto da parte di Acquirente Unico;
 - la gestione di procedure speciali informative, che consentono al cliente finale interessato di ottenere una informazione puntuale non nella sua disponibilità o non facilmente reperibile presso l’operatore;
 - la ricezione di segnalazioni e richieste di informazioni scritte che provengono dai clienti o utenti finali;
 - il *call center*, canale di immediato accesso che consente al cliente o utente finale di ricevere informazioni sulle modalità di svolgimento dei servizi oggetto di regolazione da parte dell’Autorità, sui suoi diritti, sulla liberalizzazione dei mercati dell’energia elettrica e del gas naturale, sugli organismi di conciliazione presso i quali può essere esperito il tentativo obbligatorio di cui al TICO, sulle procedure speciali, nonché sugli strumenti di confronto delle offerte;
 - l’*help desk*, che fornisce consulenza agli sportelli accreditati delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categoria sui temi della regolazione nei settori di competenza dell’Autorità, avvalendosi anche della collaborazione del *call center*;
 - il monitoraggio puntuale degli esiti di ciascuna delle attività svolte in avvalimento, al fine di consentire all’Autorità di porre in atto gli eventuali seguiti di competenza;
 - con riferimento al *terzo livello del sistema di tutele*, con il DCO 621/2016/E/com l’Autorità ha illustrato orientamenti per l’istituzione di un

procedimento decisorio delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, successivo alla conciliazione.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l'articolo 27, comma 2, primo periodo, della legge 99/09, prevede che l'Autorità si avvalga, fra l'altro, di Acquirente Unico anche per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori di energia;
- il d.lgs. 93/11, con cui sono state recepite nell'ordinamento italiano le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, prevede, agli articoli 7, comma 6 e 44, comma 4, che l'Autorità assicuri, tra l'altro, il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica, avvalendosi di Acquirente Unico;
- l'Autorità, con deliberazione 509/2012/E/com, fra l'altro, ha individuato le attività oggetto di avvalimento del Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.a. (di seguito: GSE) e di Acquirente Unico e, tra le altre, la gestione dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello) di cui alla deliberazione 323/2012/E/com e del Servizio Conciliazione di cui alla deliberazione 260/2012/E/com, ponendo i relativi oneri per il 60% a carico del Conto qualità dei servizi elettrici, di cui all'articolo 53 del TIT, e per il 40% a carico del Conto qualità dei servizi gas, di cui all'articolo 72 del RTDG;
- con la deliberazione 597/2015/E/com, l'Autorità ha rinnovato il Disciplinare di avvalimento del GSE e di Acquirente Unico per il periodo 1 gennaio 2016 - 31 dicembre 2018 e ha, tra l'altro, confermato le modalità di definizione della copertura dei costi delle attività svolte;
- con deliberazione 168/2016/A, l'Autorità ha definito il Testo integrato dei regolamenti disciplinanti le modalità di copertura degli oneri sostenuti da Acquirente Unico per l'esercizio delle diverse attività svolte in avvalimento per conto dell'Autorità, tra le quali le attività di gestione dello Sportello e del Servizio Conciliazione;
- l'Allegato A alla deliberazione di cui al precedente alinea stabilisce, fra l'altro:
 - all'articolo 3, comma 3.1, che Acquirente Unico invii all'Autorità, entro il 15 ottobre di ogni anno, una comunicazione contenente una relazione descrittiva e le previsioni di spesa, coerenti rispetto agli eventuali progetti pluriennali approvati per le singole attività, associate alle singole attività in avvalimento, per tutto il periodo di riferimento, definito, all'articolo 1, comma 1.1, come corrispondente a un anno solare;
 - all'articolo 3, comma 3.2, che l'Autorità, entro sessanta giorni dal ricevimento della comunicazione di Acquirente Unico, per ciascuna attività, approvi le previsioni di spesa e comunichi ad Acquirente Unico e alla Cassa per i servizi energetici e ambientali la quota degli importi da erogare, a titolo di acconto, ad Acquirente Unico, con cadenza mensile, per tutto il periodo di riferimento, definito, all'articolo 1, comma 1.1, come corrispondente a un anno solare;

- con la deliberazione 383/2016/E/com, l’Autorità ha approvato il Regolamento per l’attuazione da parte di Acquirente Unico 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), rivisitando le competenze dello Sportello e confermando l’avvalimento per il Servizio Conciliazione di cui al TICO.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- i progetti approvati, relativi alle attività oggi svolte in avvalimento da Acquirente Unico e inerenti allo Sportello e al Servizio Conciliazione, hanno durata fino al 31 dicembre 2016;
- con particolare riferimento al Servizio Conciliazione, l’Autorità, con la deliberazione 598/2015/E/com, ha approvato il progetto “ponte” per l’anno 2016, contenente anche, in virtù del mandato conferito con la deliberazione 522/2015/E/com, le specifiche e le previsioni di spesa relative alle attività propedeutiche e connesse allo sviluppo di un progetto triennale 2017- 2019; ciò al fine di individuare i necessari interventi preparatori per rivedere e potenziare la piattaforma informatica del Servizio medesimo, per garantirne l’operatività dall’1 gennaio 2017, alla luce dell’attualizzazione del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al d.lgs. 130/15 e dei volumi conseguenti;
- con particolare riferimento al trattamento dei reclami di secondo livello e al *call center*, l’Autorità, con la delibera 600/2015/E/com, ha approvato il progetto di continuità per l’anno 2016, nonché quanto proposto da Acquirente Unico in tema di volumi di chiamate in ingresso e relative stime di costo, alla luce dell’avvio della procedura di gara per la selezione del *co-sourcer*;
- la complessità delle attività oggetto di avvalimento con riferimento al nuovo sistema di tutele dei settori regolati e i relativi investimenti richiedono una visibilità di progetto almeno triennale per perseguire l’efficienza, l’efficacia e l’economicità del progetto medesimo;
- con la deliberazione 383/2016/E/com, l’Autorità, fra l’altro, ha dato mandato ad Acquirente Unico affinché presenti un progetto per dare attuazione, per il periodo 2017-2019, al Regolamento e al TICO, unificando quanto già previsto dalle deliberazioni 522/2015/E/com e 598/2015/E/com.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- Acquirente Unico, con comunicazione 1 dicembre 2016, in attuazione del mandato conferito con la deliberazione 383/2016/E/com, ha trasmesso all’Autorità la proposta di progetto 2017-2019 per l’attuazione del TICO e del Regolamento di cui all’Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, con riferimento ai settori energetici;
- la proposta di progetto di cui al precedente alinea, ai fini del dimensionamento della struttura e delle relative proiezioni economiche di costo, stante la strutturale riforma

delle attività in capo ad Acquirente Unico e i prospettati cambiamenti nell'assetto dei mercati:

- premette un'incerta prevedibilità, anche alla luce delle variabili incidenti sulle stime effettuate, quali: l'impatto sui clienti finali, che richiedono la risoluzione della controversia, del venire meno dell'alternatività tra ricorso allo Sportello e ricorso al Servizio Conciliazione; l'obbligatorietà quale condizione di procedibilità del tentativo di conciliazione, esperibile dinanzi al Servizio Conciliazione e, in alternativa, anche presso altri organismi individuati nel TICO; il livello di adesione alle offerte in Tutela Simile; la strutturazione delle misure per il superamento della maggior tutela; eventuali campagne informative;
- con riferimento al Servizio Conciliazione, alle procedure speciali, alle segnalazioni e all'*help desk* associazioni, individua una lieve riduzione dei volumi complessivi in ingresso, rispetto alla proiezione di fine 2016, determinato in misura prudenziale nell'1% per il 2017 e nel 5% per il 2018, con un incremento del 15% nel 2019;
- con riferimento alla piattaforma del Servizio Conciliazione e al *call center*, rielabora le stime già effettuate, di cui alle deliberazioni 598/2015/E/com e 600/2015/E/com, adeguandole all'arco temporale triennale e alle variabili sopra menzionate;
- considera le attività di struttura complementari alla gestione dei predetti volumi, anche con riferimento a misure di flessibilità nell'utilizzo delle risorse, necessarie per garantire un elevato livello di efficienza ed efficacia nel rispetto dei livelli di servizio, definiti anche con riferimento agli investimenti nei sistemi informativi e nei nuovi Portali cliente e operatori-gestori;
- la proposta formula una previsione di costi per l'anno 2017 di Euro 8.263.460,00 (ottomilioniduecentosessantatremilaquattrocentosessanta/00), per l'anno 2018 di Euro 9.804.990,00 (novemilionioctototomilanovecentonovanta/00), per l'anno 2019 di Euro 9.601.400,00 (novemilioniseicentounomilaquattrocento/00), per un totale massimo complessivo, per il triennio 2017-2019, di Euro 27.669.850 (ventisettemilioniseicentosessantannovemilaottocentocinquanta/00).

RITENUTO OPPORTUNO:

- continuare ad assicurare, per il triennio 2017-2019, lo svolgimento delle attività in avvalimento di Acquirente Unico e facenti parte del riformato sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori;
- prorogare, pertanto, la scadenza della validità del Disciplinare di avvalimento di cui alla deliberazione 597/2015/E/com di un anno, al fine di perseguire i criteri di efficacia, efficienza ed economicità e tenuto conto che tale proroga riverbera positivamente i suoi effetti anche con riferimento alle altre attività oggetto di avvalimento di cui alla deliberazione in argomento;

- approvare la proposta di progetto 2017-2019, trasmessa all’Autorità da Acquirente Unico con comunicazione 1 dicembre 2016, per dare attuazione al TICO e al Regolamento, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità, ritenuta congrua;
- approvare la previsione di spesa formulata nel progetto, per un totale massimo complessivo, per il triennio 2017-2019, di Euro 27.669.850,00 (ventisettemilioneiseicentosessantannovemilaottococinquanta/00), salvo conguaglio;
- al fine di dare attuazione al comma 3.2, dell’articolo 3, dell’Allegato A alla deliberazione 168/2016/A, per le attività di cui al progetto in argomento, fissare in un dodicesimo dell’importo annuo, salvo conguaglio, la quota degli importi da erogare, a titolo di acconto, ad Acquirente Unico, con cadenza mensile, per l’anno 2017, dandone comunicazione ad Acquirente Unico e a Cassa per i servizi energetici e ambientali, per i seguiti di competenza;
- prevedere che Acquirente Unico invii all’Autorità, entro il 31 luglio 2017, una relazione di verifica delle attività del progetto svolte nei primi 6 mesi di operatività e dei relativi costi, ai fini di un eventuale aggiornamento del progetto, per meglio rispondere ai criteri di efficacia ed efficienza, in considerazione dell’incerta prevedibilità delle variabili incidenti sulle stime volumetriche e di costo effettuate

DELIBERA

1. di modificare la deliberazione 597/2015/E/com come segue: al punto 1 del deliberato, dopo le parole “per il periodo 1 gennaio 2016 - ”, le parole “31 dicembre 2018” sono sostituite dalle parole “31 dicembre 2019”;
2. di modificare l’Allegato A alla deliberazione 597/2015/E/com, come segue: all’articolo 10, comma 10.1, le parole “tre anni” sono sostituite dalle parole “quattro anni”;
3. di approvare la proposta di progetto 2017-2019 per l’attuazione del TICO e del Regolamento di cui all’Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (Progetto Sistema Tutele Autorità Riformato – STAR), trasmessa all’Autorità dalla società Acquirente Unico S.p.a., con comunicazione 30 novembre 2016, prot. Autorità 35849 dell’1 dicembre 2016;
4. di dare attuazione al comma 3.2, dell’articolo 3, dell’Allegato A alla deliberazione 168/2016/A, per le attività relative al progetto di cui al precedente punto, fissando in un dodicesimo dell’importo annuo, salvo conguaglio, la quota degli importi da erogare, a titolo di acconto, ad Acquirente Unico S.p.a., con cadenza mensile, per l’anno 2017;
5. di prevedere che Acquirente Unico S.p.a. invii all’Autorità, entro il 31 luglio 2017, una relazione di verifica delle attività svolte nei primi 6 mesi di operatività, ai fini di un eventuale aggiornamento del progetto;

6. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati per le azioni a seguire;
7. di trasmettere copia del presente provvedimento, mediante invio con Posta Elettronica Certificata (PEC), al Gestore dei servizi energetici – GSE S.p.a., all'Acquirente Unico S.p.a., alla Cassa per i servizi energetici e ambientali, al Nucleo Speciale per l'Energia e il Sistema Idrico della Guardia di Finanza e all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli per i seguiti di competenza;
8. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

6 dicembre 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni