

## **DETERMINAZIONE N. 3/DCOU/2013**

MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DA PARTE DELLE IMPRESE DI VENDITA E/O DI DISTRIBUZIONE  
DI ENERGIA ELETTRICA E/O DI GAS NATURALE DELL'ISCRIZIONE ALL'ELENCO DEGLI OPERATORI  
ADERENTI A PROCEDURE DI CONCILIAZIONE E RELATIVA PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO  
(DELIBERAZIONE 21 GIUGNO 2012, 260/2012/E/COM E S.M.I.)

### **IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE CONSUMATORI E UTENTI DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

#### **Premesso che:**

- l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità), con la deliberazione 15 novembre 2012, 475/2012/E/com, ha integrato la deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/com relativa al Servizio conciliazione clienti energia (di seguito: Servizio conciliazione) ai fini dell'istituzione di un elenco degli operatori aderenti a procedure di conciliazione, nel quale possono iscriversi volontariamente le imprese che svolgono attività di vendita e/o distribuzione di energia elettrica e/o di gas naturale a clienti finali;
- in particolare, è stata definita:
  - a) la creazione, nel sito internet dell'Autorità, a partire dal 1° aprile 2013, di un elenco degli operatori che aderiscono volontariamente a procedure di conciliazione extragiudiziale delle controversie; tale elenco è suddiviso in due sezioni distinte, una relativa alle imprese di vendita e l'altra concernente le imprese di distribuzione;
  - b) l'obbligatorietà, per l'operatore che si iscrive volontariamente all'elenco, della partecipazione agli strumenti indicati per un periodo uguale almeno al periodo complessivo previsto per l'avvio sperimentale del Servizio conciliazione e comunque non inferiore a due anni;
  - c) la definizione delle modalità di comunicazione da parte degli operatori dell'iscrizione all'elenco nonché della pubblicazione e aggiornamento dell'elenco medesimo tramite successiva determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità.

#### **Considerato che:**

- l'Autorità, con deliberazione 23 giugno 2008, GOP 35/08, ha istituito il sistema informativo Anagrafica Operatori per la gestione centralizzata dei flussi informativi tra l'Autorità e i soggetti regolati;
- la comunicazione da parte degli operatori, con modalità telematiche, dell'iscrizione all'elenco degli operatori aderenti a procedure di conciliazione, attraverso il sistema Anagrafica istituito dall'Autorità, risponde ai necessari requisiti di certezza e semplicità, minimizzando, da un lato, gli oneri a carico degli operatori interessati, in particolare per quanto riguarda la gestione di informazioni e dati già in possesso dell'Autorità, e, dall'altro, gli adempimenti connessi alle attività di pubblicazione e aggiornamento dell'elenco dei soggetti iscritti ed i relativi oneri a carico dell'Autorità.

### **Considerato inoltre che:**

- nell'elenco al quale si iscrive l'operatore sono indicate diverse procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie che l'operatore medesimo può volontariamente scegliere;
- l'operatore, che si è iscritto all'elenco indicando il Servizio conciliazione, ha l'obbligo di partecipare alla procedura per un periodo uguale almeno al periodo complessivo previsto per l'avvio sperimentale del Servizio medesimo e comunque non inferiore a due anni;
- l'operatore che ha stipulato protocolli con le Associazioni dei clienti domestici o con le Associazioni dei clienti non domestici rappresentative a livello nazionale o altri soggetti si è già impegnato a partecipare alla procedura di conciliazione concordata;
- l'operatore, che si è iscritto all'elenco indicando le procedure di conciliazione diverse dal Servizio conciliazione, ha comunque l'obbligo di aggiornare l'elenco medesimo tutte le volte in cui vengano meno i presupposti delle procedure indicate;
- l'elenco in argomento ha altresì la funzione di informare il cliente finale riguardo agli strumenti a disposizione per la tutela extragiudiziale dei propri diritti, favorendone dunque la divulgazione.

### **Ritenuto che:**

- sia opportuno procedere alla definizione delle modalità di comunicazione da parte degli operatori dell'iscrizione all'elenco degli operatori aderenti a procedure di conciliazione nonché di pubblicazione e aggiornamento dell'elenco medesimo.

### **DETERMINA**

1. di approvare le Modalità di comunicazione da parte delle imprese di vendita e/o distribuzione di energia elettrica e/o di gas naturale a clienti finali dell'iscrizione all'elenco degli operatori aderenti a procedure di conciliazione e relativa pubblicazione e aggiornamento, allegate alla presente determinazione di cui formano parte integrante e sostanziale (*Allegato A*);
2. di prevedere che il sistema per la comunicazione telematica dell'iscrizione all'elenco degli operatori aderenti a procedure di conciliazione sia attivato a partire dal 20 marzo 2013;
3. di prevedere che l'elenco degli operatori aderenti alle procedure di conciliazione sia pubblicato nel sito internet dell'Autorità a partire dal 1° aprile 2013;
4. di pubblicare la presente determinazione, completa dell'*Allegato A*, sul sito internet dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)).

Milano, 14 marzo 2013

Direzione Consumatori e Utenti  
Il Direttore  
(Alberto Grossi)

**MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DA PARTE DELLE IMPRESE DI VENDITA E/O DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E/O DI GAS NATURALE A CLIENTI FINALI DELL'ISCRIZIONE ALL'ELENCO DEGLI OPERATORI ADERENTI A PROCEDURE DI CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE E RELATIVA PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO**

**Parte I**

**Iscrizione all'elenco degli operatori  
aderenti a procedure di conciliazione**

***1. Comunicazione dell'iscrizione***

Le imprese che svolgono attività di vendita e/o distribuzione di energia elettrica e/o di gas naturale a clienti finali comunicano all'Autorità, per via telematica, la propria iscrizione all'elenco degli operatori aderenti a procedure di conciliazione extragiudiziale delle controversie (di seguito: Elenco), di cui alla deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i., mediante l'attivazione di un apposito comando disponibile nella sezione Anagrafica Operatori del portale dell'Autorità.

***2. Modalità della comunicazione dell'iscrizione***

L'operatore si iscrive all'Elenco aderendo almeno ad una procedura fra quelle indicate nell'apposita sezione contenuta nell'Anagrafica Operatori del portale dell'Autorità. Le procedure indicate, che l'operatore può selezionare anche in momenti successivi alla prima adesione all'elenco, sono le seguenti:

- a) Servizio conciliazione clienti energia dell'Autorità;
- b) Procedure di conciliazione paritetica clienti domestici;
- c) Procedure di conciliazione paritetica clienti non domestici;
- d) Altre procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

***3. Identificazione delle procedure***

Ai fini della presente procedura di iscrizione, si intende per:

- a) “*Servizio conciliazione clienti energia dell'Autorità*”, il Servizio conciliazione istituito dall'Autorità con deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i.;
- b) “*Procedure di conciliazione paritetica clienti domestici*”, le procedure, a rilevanza nazionale, basate sul cosiddetto modello paritetico, adottato in via volontaria nei protocolli di intesa tra operatori e Associazioni dei consumatori, rappresentative a livello nazionale e iscritte al Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti (CNCU);
- c) “*Procedure di conciliazione paritetica clienti non domestici*”, le procedure, a rilevanza nazionale, basate sul cosiddetto modello paritetico, adottato in via volontaria nei protocolli di intesa tra operatori e organizzazioni nazionali di rappresentanza generale delle piccole e medie imprese maggiormente rappresentative, firmatarie dei contratti collettivi nazionali di lavoro;
- d) “*Altre procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie*”, tutte le altre procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, diverse da quelle suindicate ai punti a), b) e c), che abbiano rilevanza a livello nazionale.

#### **4. Decorrenza dell'iscrizione**

Ai fini della relativa pubblicazione, l'iscrizione dell'operatore decorre dal giorno successivo a quello della comunicazione telematica prevista al precedente punto 1 per ciascuna procedura selezionata.

#### **5. Effetti dell'iscrizione e aggiornamento dell'elenco**

L'iscrizione all'Elenco, per quanto concerne il Servizio conciliazione, vincola l'operatore a partecipare alla relativa procedura per un periodo uguale almeno al periodo complessivo previsto per l'avvio sperimentale del Servizio conciliazione medesimo e comunque non inferiore a due anni (24 mesi). Per le altre procedure, diverse dal Servizio conciliazione, l'iscrizione all'Elenco comporta l'obbligo dell'operatore di aggiornare l'Elenco medesimo tutte le volte in cui vengano meno i presupposti delle procedure precedentemente indicate.

#### **6. Revoca dell'adesione alle singole procedure**

Gli operatori iscritti comunicano l'eventuale revoca dell'adesione alle singole procedure di cui all'Elenco, per via telematica, mediante l'attivazione di un apposito comando che viene reso disponibile nella sezione Anagrafica Operatori del portale dell'Autorità. Per quanto concerne specificatamente il Servizio conciliazione, l'apposito comando viene reso disponibile non prima di due anni (24 mesi) dalla data di comunicazione dell'adesione.

#### **7. Decorrenza della revoca dell'adesione alle singole procedure**

L'eventuale revoca dell'operatore per ciascuna procedura decorre a partire dal giorno successivo a quello della comunicazione telematica di cui al precedente punto 6.

#### **8. Procedura**

La procedura da seguire per comunicare l'iscrizione all'elenco procedure o l'eventuale revoca delle singole adesioni è illustrata nell'Appendice 1.

## **Parte II**

### **Pubblicazione e aggiornamento dell'elenco degli operatori aderenti a procedure di conciliazione**

#### **9. Pubblicazione dell'elenco**

L'Elenco è pubblicato con adeguata evidenza nel sito internet dell'Autorità, [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

#### **10. Informazioni contenute nell'Elenco**

L'Elenco, reso pubblico nelle modalità di cui al precedente punto 9, si compone di due sezioni distinte, una relativa alle imprese di vendita e l'altra concernente le imprese di distribuzione. L'Elenco medesimo, per entrambe le sezioni, è formato sulla base della finalità di attribuire evidenza all'operatore che aderisce al maggior numero di procedure. In caso di uguale numero di procedure fra due o più operatori iscritti, si segue l'ordine alfabetico crescente della ragione sociale degli operatori medesimi.

L'Elenco, per ciascun operatore, presenta le seguenti voci:

- a) ragione sociale;

- b) sede legale;
- c) sito internet;
- d) spunta delle procedure scelte, con evidenza della data di adesione al Servizio conciliazione dell'Autorità.

### ***11. Aggiornamento dell'elenco***

L'Elenco si aggiorna automaticamente con frequenza giornaliera, tenendo conto delle informazioni trasmesse nella giornata precedente dagli operatori nel sistema Anagrafica Operatori e relative all'adesione alle procedure, all'eventuale revoca e aggiornamento dell'adesione medesima ed ai dati societari secondo quanto previsto nella Parte I.

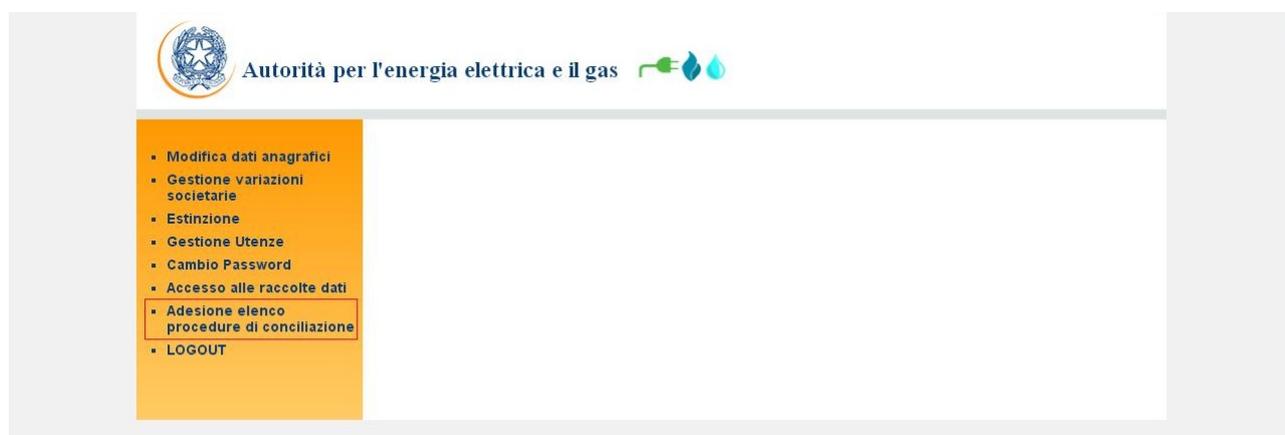
**Procedura per l'iscrizione all'Elenco degli operatori aderenti a procedure di conciliazione extragiudiziale delle controversie di cui alla deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i.**

**1. Accesso alla sezione *Adesione elenco procedure di conciliazione* in Anagrafica operatori**

L'accesso all'Anagrafica operatori avviene inserendo login e password o smartcard, nell'apposita sezione *Gestione dati anagrafici* del sito <https://www.autorita.energia.it/anagrafica/home> (figura 1).

*Figura 1 - Autenticazione dell'operatore*

Effettuato l'accesso, il sistema visualizza le varie sezioni disponibili all'interno dell'Anagrafica operatori. L'operatore seleziona il pulsante *Adesione elenco procedure di conciliazione* (figura 2).



*Figura 2 - Accesso alla sezione *Adesione elenco procedure di conciliazione**

## 2. Iscrizione all'elenco

L'operatore si iscrive all'Elenco aderendo almeno ad una procedura fra quelle selezionabili all'interno della sezione *Adesione elenco procedure di conciliazione*. L'adesione alle singole procedure avviene attraverso il comando *Conferma adesione* (figura 3).



Figura 3 – Visualizzazione procedure selezionabili

Premendo il pulsante *Conferma adesione*, il sistema richiede di confermare la scelta effettuata (figura 4: esempio di conferma di adesione al Servizio conciliazione).

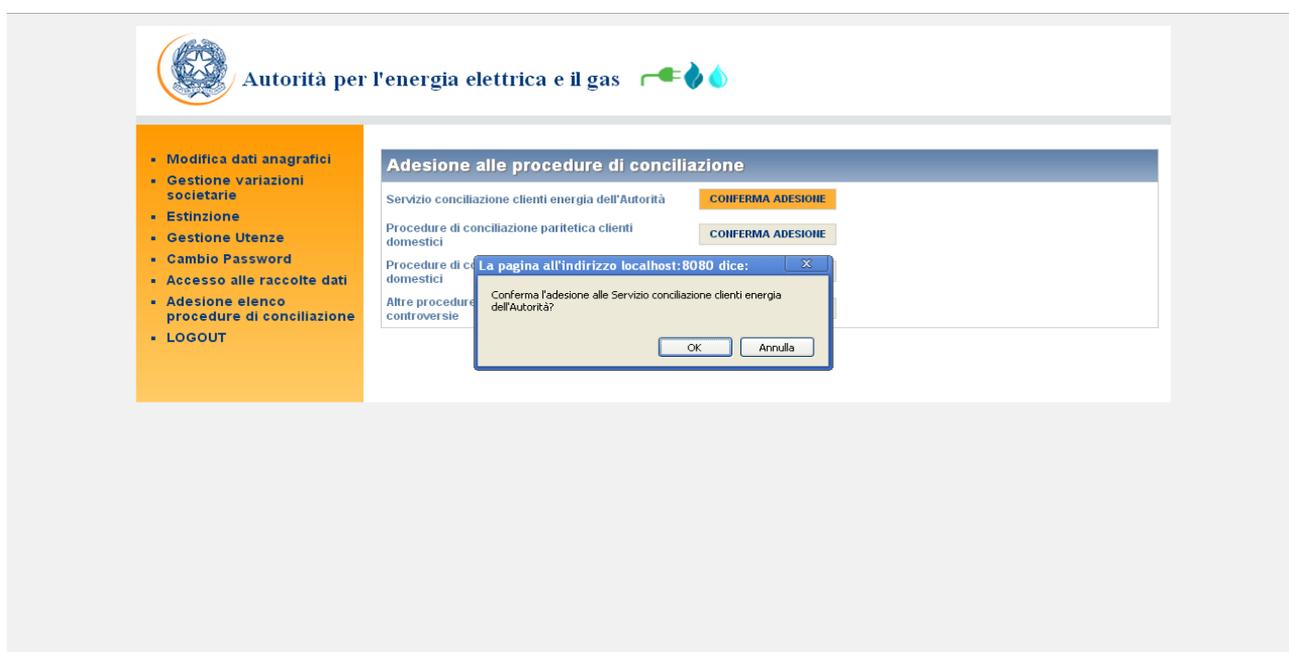


Figura 4 – Conferma adesione

Se viene confermata l'adesione, il sistema invia all'operatore una e-mail di conferma ed il pulsante *Conferma adesione* è sostituito da un segno di attestazione dell'adesione.

### 3. Revoca dell'adesione

L'operatore comunica la revoca dell'adesione alla singola procedura premendo il pulsante *Annulla adesione*. Il comando di revoca, per il Servizio conciliazione, viene reso disponibile non prima di due anni dalla data di comunicazione dell'adesione. Durante tale periodo appare un messaggio che riporta la data di adesione al Servizio conciliazione. Per le altre procedure, il pulsante di revoca viene reso disponibile subito dopo l'adesione (figura 5).



Figura 5 – Revoca adesione

Premendo il pulsante *Annulla adesione*, il sistema richiede di confermare la scelta effettuata (figura 6: esempio di revoca di adesione alle Procedure di conciliazione paritetica clienti non domestici).

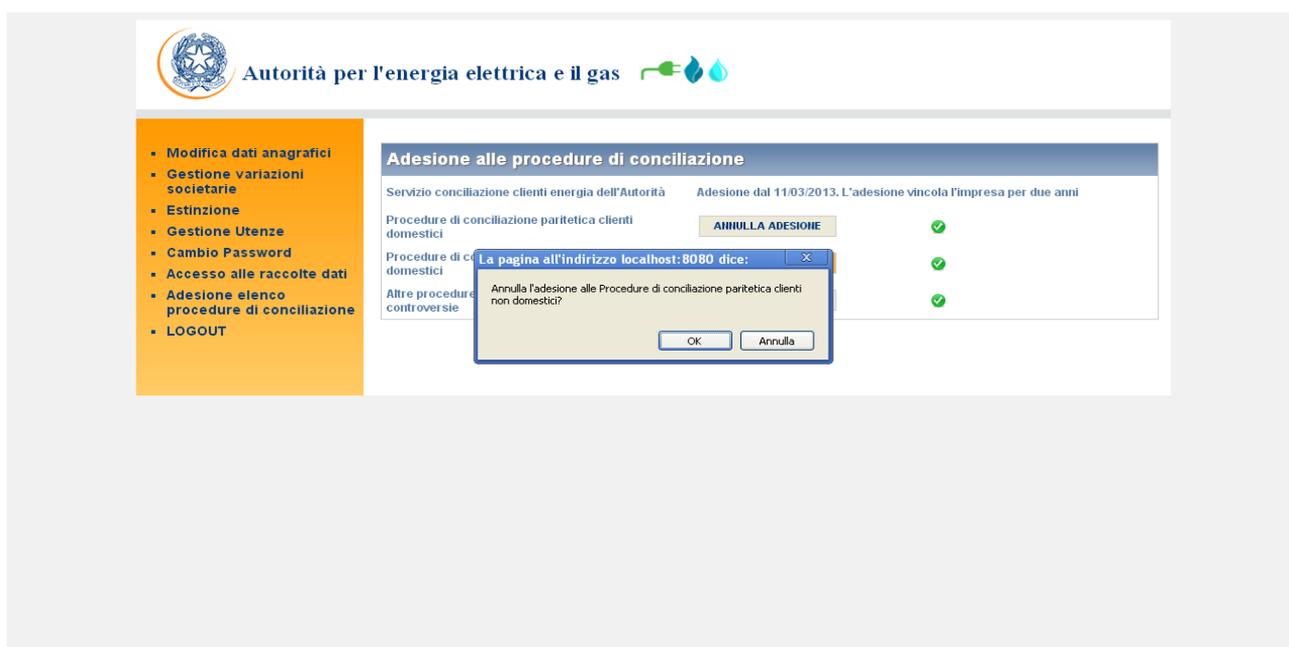


Figura 6- Conferma revoca

## **Servizio helpdesk**

Per eventuali informazioni e supporto di tipo tecnico in merito all'operatività nel sistema Anagrafica è possibile contattare il numero verde



attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00. In alternativa è disponibile l'indirizzo di posta elettronica: [infoanagrafica@autorita.energia.it](mailto:infoanagrafica@autorita.energia.it).

L'helpdesk non fornisce informazioni in merito all'iscrizione dell'operatore all'elenco degli operatori aderenti a procedure di conciliazione extragiudiziale delle controversie di cui alla deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i., per le quali è possibile rivolgersi alla Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas ([consumatori@autorita.energia.it](mailto:consumatori@autorita.energia.it)).

### **Ulteriori riferimenti:**

*Manuale d'uso del sistema Anagrafica operatori*, pubblicato nel sito internet dell'Autorità (<http://www.autorita.energia.it/it/anagrafica.htm>).