

DELIBERAZIONE 19 GIUGNO 2014
286/2014/E/COM

MISURE PER IL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICACIA DELLE ATTIVITÀ RELATIVE AL TRATTAMENTO DEI RECLAMI DA PARTE DELLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA. MODIFICHE AL REGOLAMENTO DELLO SPORTELLO E ALLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 99/2012/R/EEL

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

Nella riunione del 19 giugno 2014

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 legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- 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);
- la legge 13 agosto 2010, n. 129 (di seguito: legge 129/10);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21;
- il decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 23 giugno 2008, GOP 35/08 e s.m.i. (di seguito: deliberazione GOP 35/08);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)" e s.m.i.;
- l'Allegato B alla deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09 e s.m.i. (di seguito: deliberazione ARG/elt 191/09);
- la deliberazione dell'Autorità 17 novembre 2010, ARG/com 201/10 e s.m.i.;

- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 29 dicembre 2011, ARG/elt 198/11 "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica (TIQE)" e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità 22 marzo 2012, 99/2012/R/eel (di seguito: deliberazione 99/2012/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 5 aprile 2012, 132/2012/R/com e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità 19 aprile 2012, 153/2012/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 18 maggio 2012, 188/2012/E/com e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i.;
- 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;
- la deliberazione dell'Autorità 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com (di seguito: deliberazione 548/2012/E/com) e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità 18 aprile 2013, 162/2013/E/com (di seguito: deliberazione 162/2013/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 18 aprile 2013, 163/2013/R/com (di seguito: deliberazione 163/2013/R/com);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 26 settembre 2013, 402/2013/R/com, "Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale" e s.m.i. (di seguito: TIBEG);
- l'Allegato A, alla deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 - 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" e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2013, 595/2013/E/com (di seguito: deliberazione 595/2013/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 27 marzo 2014, 124/2014/A;
- la deliberazione dell'Autorità 16 maggio 2014, 210/2014/A;
- la deliberazione dell'Autorità 29 maggio 2014, 253/2014/R/eel;
- la determina del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità, 7 marzo 2014, n. 2/2014 – DCOU (di seguito: determina 2/2014 – DCOU);
- il documento per la consultazione 20 marzo 2014, 115/2014/E/com, recante "Orientamenti per il miglioramento dell'efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello per il consumatore di energia" (di seguito: documento per la consultazione 115/2014/E/com).

CONSIDERATO CHE:

- le Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio prevedono che gli Stati Membri garantiscano che sia predisposto un meccanismo indipendente ai fini del trattamento efficace dei reclami;
- l'articolo 2, comma 12, lettera m), della legge 481/95 dispone che l'Autorità "valuta reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei

soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio [...]”;

- l’articolo 2, comma 22, della legge 481/95 dispone che “le pubbliche amministrazioni e le imprese sono tenute a fornire alle Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l’adempimento delle loro funzioni”;
- la legge 99/09 prevede, all’articolo 27, comma 2, che l’Autorità si avvalga dell’Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico) per il rafforzamento dell’attività di tutela dei consumatori di energia, anche con riferimento alle funzioni di cui all’articolo 2, comma 12, lettere l) ed m), della legge 481/95;
- con deliberazione 323/2012/E/com, l’Autorità ha stabilito di dare attuazione a quanto previsto all’articolo 7, comma 6, e all’articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11 in relazione al trattamento efficace dei reclami avvalendosi di Acquirente Unico;
- la fase di reclamo all’esercente è regolata dalle disposizioni dell’Autorità in tema di qualità commerciale dei servizi di vendita e distribuzione dell’energia elettrica e del gas, rispetto a cui il reclamo allo Sportello rappresenta una fase di seconda istanza, attivabile dal cliente a fronte di una mancata o insoddisfacente risposta da parte dell’esercente;
- con deliberazione 548/2012/E/com, l’Autorità ha approvato il nuovo Regolamento dello Sportello per il consumatore di energia per lo svolgimento delle attività afferenti al trattamento dei reclami (di seguito: Regolamento), successivamente modificato e integrato con deliberazione 162/2013/E/com; e che le modifiche apportate riguardano, in particolare, il rapporto tra la procedura di reclamo allo Sportello e gli strumenti giudiziali ed extra-giudiziali di risoluzione delle controversie, nonché la definizione di reclamo urgente;
- il Progetto operativo dello Sportello per il triennio 2013-2015 è stato approvato con apposito provvedimento attuativo che prevedeva, tra l’altro, l’invio, da parte dello Sportello all’Autorità, entro il 28 febbraio 2014, di una Relazione di verifica dei volumi e delle *performance* ai fini di un eventuale adeguamento del Progetto; e che tale Relazione, al termine del primo anno di attuazione del Progetto operativo, ha evidenziato alcuni fenomeni che possono ostacolare il pieno e soddisfacente raggiungimento dell’obiettivo dell’efficacia nel trattamento dei reclami dei clienti finali dei settori elettrico e gas;
- l’invio di un reclamo allo Sportello non comporta alcun costo diretto per i clienti che vi si rivolgono, vi è tuttavia un onere indiretto, in quanto la copertura dei costi dello Sportello è assicurata dai conti qualità, alimentati sia tramite le penalità che gli esercenti pagano a fronte di livelli di qualità raggiunti non conformi a quelli previsti dall’Autorità, sia tramite le componenti tariffarie UC6 per l’energia elettrica ed RS per il gas; e che ciò implica che, insieme all’efficacia, si debba perseguire l’obiettivo dell’economicità;
- un soggetto che, come Acquirente Unico, opera in avvalimento per l’Autorità, deve essere dotato di opportune forme di *accountability* trasparente del proprio operato, coerenti con la tipologia di attività svolta;
- con il documento per la consultazione 115/2014/E/com, l’Autorità ha illustrato i propri orientamenti in merito ad alcune misure per il miglioramento dell’efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello, prospettando in particolare:

- a) con riferimento alle modalità di presentazione dei reclami e ai canali di contatto con lo Sportello:
- la necessità di potenziare i canali *on line* di presentazione dei reclami, dall'ampliamento della capienza della casella di posta elettronica dello Sportello, sino alla progettazione di modalità telematiche di inoltro del reclamo, tramite il sito *web*, con graduale superamento del canale fax, a partire dalla sua trasformazione in fax a pagamento, fino all'eventuale eliminazione, nel momento in cui la diffusione degli strumenti informatici sarà tale da garantire, per il loro tramite, l'accesso a tutti i cittadini;
 - la predisposizione di un'apposita procedura di reclamo allo Sportello, approvata dall'Autorità, che preveda l'utilizzo di modalità telematiche di inoltro, da rendere obbligatoria per le associazioni dei consumatori e dei clienti finali non domestici, nonché per gli avvocati o altri professionisti che presentano reclamo su delega dei loro clienti, a partire dal 1 gennaio 2015;
 - al fine di ridurre il più possibile le attività meramente materiali dello Sportello legate alla presentazione di reclami irregolari e/o incompleti, l'estensione progressiva dell'obbligo di utilizzo del modulo reclami a tutti i clienti finali ed ai loro mandatari che si rivolgono allo Sportello e, in parallelo, la promozione di eventuali strutture che, anche sul territorio, possano assistere il cittadino e le imprese nella presentazione del reclamo allo Sportello, assicurando la predisposizione di pratiche regolari e complete;
- b) con riferimento alle misure volte al miglioramento della puntualità e della qualità delle risposte degli esercenti e del Gestore dei servizi energetici S.p.A. (di seguito: GSE) alle richieste di informazioni dello Sportello:
- di rendere vincolante, per tutti gli esercenti e il GSE, l'utilizzo del Portale esercenti predisposto dallo Sportello, eliminando, contestualmente, a partire dal 1 gennaio 2015, il margine di tolleranza di 10 giorni solari previsto dall'attuale Regolamento per gli esercenti che comunicano con lo Sportello con modalità diverse;
 - di confermare il termine unico di 20 giorni lavorativi per la risposta alle richieste di informazioni dello Sportello;
 - di prevedere che, qualora, a seguito di una risposta dell'esercente o del GSE incompleta o interlocutoria ai sensi del Regolamento, si renda necessaria, da parte dello Sportello, una ulteriore richiesta di completamento/integrazione della risposta, l'esercente o il GSE siano tenuti a rispondere entro 10 giorni lavorativi e che in caso di mancata risposta, o di ulteriore risposta incompleta o interlocutoria, l'esercente o il GSE siano tenuti a corrispondere al cliente finale o al *prosumer* un indennizzo automatico, crescente al crescere del ritardo accumulato, fino ad un valore massimo;
 - di prevedere che, per le informazioni relative al servizio di distribuzione (comprese le modifiche all'utente del dispacciamento/del trasporto) e/o al servizio di misura, lo Sportello possa inoltrare le proprie richieste direttamente al distributore competente, anche in assenza di un preventivo reclamo al distributore stesso e che il distributore sia tenuto ad inviare la risposta anche al venditore;

- di avviare la sperimentazione dell'accesso e dell'utilizzo, da parte dello Sportello, dei dati e delle informazioni contenuti nel SII ai fini del trattamento dei reclami dei clienti finali;
- di monitorare in maniera ulteriormente analitica i tempi di risoluzione delle problematiche da parte degli esercenti e dal GSE, anche ai fini di individuare eventuali disincentivi al superamento di un determinato tempo di rinvio;
- c) con riferimento alla possibilità di introdurre un indicatore prestazionale comparativo relativo alle risposte degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello, che possa fungere da stimolo per un miglioramento della qualità e della tempestività delle risposte fornite:
 - l'opportunità di approfondire l'alternativa tra una pluralità di graduatorie o la possibile convergenza verso un unico strumento reputazionale, che integri tutte le forme di pubblicità delle *performance* dei venditori;
 - due possibili opzioni, consistenti, la prima, nell'attribuzione di un punteggio complessivo, da calcolare in base alle diverse tipologie di risposte ricevute dallo Sportello da ciascun esercente e dal GSE, la seconda nel calcolo di un indice sintetico basato sulla puntualità e sul numero di risposte con rinvio della soluzione;
 - le modalità con cui gli esercenti sono portati a conoscenza della classificazione attribuita alle risposte fornite allo Sportello e possono segnalare eventuali classificazioni non corrette, nonché le tempistiche di calcolo dell'indicatore prestazionale e l'ambito di applicazione di una eventuale graduatoria;
- d) con riferimento ai reclami *bonus*, una possibile procedura semplificata ed accelerata per la gestione delle casistiche di mancata validazione da parte del distributore o di mancata erogazione da parte del venditore nei tempi previsti dal TIBEG;
- e) con riferimento alla trasparenza e *accountability* dei risultati e dei livelli di qualità raggiunti dallo Sportello:
 - l'introduzione di penalità a carico dello Sportello nel caso di mancato raggiungimento dei livelli di servizio previsti dal Progetto, fermo restando il vincolo del pareggio di bilancio di Acquirente Unico;
 - la rilevazione della soddisfazione dei cittadini che si rivolgono allo Sportello, già effettuata per quanto riguarda il *Call center*, estendendola all'Unità Reclami, e la pubblicazione dei livelli di servizio raggiunti;
 - l'implementazione di modalità *on line* per verificare lo stato di avanzamento della gestione del proprio reclamo;
- riguardo a tali proposte, le aziende e le associazioni rispondenti alla consultazione hanno espresso, in generale, apprezzamento per la finalità perseguita di razionalizzazione e di miglioramento dell'efficacia e dell'economicità delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello, e in particolare:
 - a) con riferimento alle modalità di presentazione dei reclami e ai canali di contatto con lo Sportello:
 - gli esercenti e le loro associazioni rappresentative concordano con gli orientamenti espressi dall'Autorità e sottolineano che il reclamo allo Sportello rappresenta una seconda istanza rispetto ai reclami che non

abbiano già trovato soluzione presso l'esercente, e che pertanto possono presentare profili di criticità;

- le associazioni dei clienti finali propongono di rafforzare il ruolo di informazione e assistenza svolto dalle medesime, attraverso una più stretta collaborazione con lo Sportello e, mentre le associazioni dei clienti domestici evidenziano la necessità di non escludere una parte dei cittadini dalla possibilità di accedere alla procedura di reclamo, un'associazione di clienti non domestici concorda con l'estensione della modalità *on line* di presentazione del reclamo a tutti i clienti di tale tipologia, purché ciò sia accompagnato da una diversa ripartizione degli oneri di funzionamento dello Sportello;
 - alcuni esercenti hanno richiesto di circoscrivere ulteriormente le ipotesi di reclamo urgente;
- b) con riferimento alle misure per il miglioramento della puntualità e della qualità delle risposte degli esercenti e del GSE alle richieste di informazioni dello Sportello:
- le associazioni dei clienti finali condividono, in genere, le misure volte ad assicurare risposte tempestive ed esaustive, anche in relazione all'esigenza di ridurre i tempi di risoluzione del reclamo;
 - i soggetti che hanno risposto alla consultazione condividono l'estensione dell'obbligo di utilizzo del Portale, assicurando, per l'accreditamento, tempistiche adeguate, fasi di test e formazione sull'utilizzo dello strumento; alcuni esercenti e loro associazioni richiedono implementazioni al Portale stesso, tra cui l'inserimento delle classificazioni delle risposte e dell'informazione relativa allo stato della pratica, con particolare riguardo alla chiusura del reclamo;
 - alcuni esercenti e loro associazioni rappresentative ritengono che il termine di 20 giorni lavorativi previsto dall'attuale Regolamento non sia sempre sufficiente a garantire risposte adeguate allo Sportello, e richiedono di prevedere tempistiche più lunghe, in particolare per le richieste relative a clienti multisito (in analogia a quanto previsto dal TIQV) e per le richieste al distributore non precedute dal reclamo del cliente finale o del *prosumer* nei confronti del medesimo;
 - con riguardo alle misure in caso di risposta incompleta o interlocutoria, alcuni esercenti e loro associazioni rappresentative non condividono la proposta di abbreviazione del termine nel caso di richiesta di completamento o integrazione; la maggior parte dei soggetti diversi dalle associazioni dei clienti finali non condivide l'introduzione di un eventuale indennizzo in caso di mancata risposta o di ulteriore risposta tardiva o interlocutoria, altri richiedono che l'eventuale indennizzo non si sommi a quello già eventualmente erogato ai sensi del TIQV;
 - la maggior parte degli esercenti e loro associazioni rappresentative condivide la possibilità che lo Sportello richieda le informazioni relative al servizio di distribuzione e misura direttamente al distributore, anche in assenza di un preventivo reclamo del cliente finale o del *prosumer* indirizzato a quest'ultimo; per alcuni tale ipotesi dovrebbe essere limitata alle informazioni relative alla continuità del servizio e alla sicurezza e comunque soltanto decorsi i termini per la risposta alla richiesta di dati

- tecnici; molti esercenti e loro associazioni rappresentative richiedono che la risposta del distributore venga resa disponibile al venditore tramite il Portale; un esercente sottolinea che il venditore, per poter completare le azioni di propria competenza, necessita comunque di ricevere, con riguardo ai processi regolati dall’Autorità, i relativi flussi informativi;
- con riguardo al possibile utilizzo, da parte dello Sportello, dei dati contenuti nel SII, la maggior parte degli esercenti ritiene che ciò dovrebbe avvenire solo in un momento successivo, quando non si renderanno più necessarie verifiche incrociate con le informazioni nella disponibilità di venditori e distributori;
 - relativamente ai possibili disincentivi nei confronti degli esercenti, a fornire risposte che rinviando la soluzione della problematica lamentata dal cliente finale o dal *prosumer*, alcuni esercenti ritengono che la tracciatura di tale tipologia di risposta dovrebbe essere effettuata dallo Sportello ai soli fini interni, altri sottolineano che le tempistiche di risoluzione apparentemente non accettabili dipendono dalla rigidità dei sistemi informativi e dalla complessità dei processi coinvolti e che pertanto l’introduzione di eventuali indennizzi non sarebbe risolutiva; alcuni esercenti hanno fornito esempi di problematiche la cui risoluzione dipende da atti di soggetti terzi, diversi dal distributore; un’associazione rappresentativa di clienti non domestici propone di individuare le fattispecie più ricorrenti ed introdurre un disincentivo che scatti al superamento di un certo numero di disservizi, correlato al numero di clienti dell’esercente;
 - infine, alcuni esercenti hanno richiesto di non essere tenuti ad inviare le proprie risposte in copia al cliente finale o al *prosumer*;
- c) con riferimento alla possibilità di introdurre un indicatore prestazionale comparativo relativo alle risposte degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello:
- la maggior parte degli esercenti e delle relative associazioni rappresentative ritiene che la pubblicazione comparativa delle *performance* degli esercenti relativamente alla qualità delle risposte alle richieste dello Sportello per i reclami di seconda istanza non sia opportuna, in quanto non riveste rilevanza esterna (in particolare per quanto attiene ai distributori) e può essere fuorviante ai fini della scelta del venditore da parte dei clienti finali, trattandosi di un indicatore parziale;
 - per altri esercenti la pubblicazione è prematura e dovrebbe comunque essere preceduta da un periodo di “prove in bianco”; per altri, eventuali graduatorie dovrebbero essere differenziate a seconda della natura dell’attività svolta dal soggetto (distribuzione, vendita a clienti del mercato libero o della maggior tutela);
 - per quanto riguarda una possibile integrazione degli strumenti reputazionali, alcuni esercenti osservano che una siffatta forma di pubblicazione dei risultati non sarebbe facilmente interpretabile dai clienti finali e che proposte più dettagliate dovrebbero essere formulate in successive consultazioni;
 - quasi tutti gli esercenti e loro associazioni rilevano, invece, l’utilità dell’indicatore ai fini interni e di monitoraggio dei processi di gestione dei reclami;

- tutti gli esercenti e le loro associazioni propendono per l'opzione 1 formulata nel documento per la consultazione 115/2014/E/com (calcolo di un punteggio complessivo), previa una miglior definizione delle classificazioni delle risposte e senza penalizzare l'eventuale rinvio della soluzione della problematica lamentata dal cliente finale o dal *prosumer* ad un momento successivo; manifestano inoltre la necessità di poter chiedere la rettifica della classificazione delle risposte effettuata dallo Sportello;
 - alcuni esercenti ritengono che il calcolo dell'indicatore dovrebbe riguardare tutti gli esercenti o che un'eventuale soglia dovrebbe essere fissata, piuttosto, sulla base del numero di clienti serviti;
- d) con riferimento alle proposte in tema di procedura speciale per i reclami bonus:
- numerosi esercenti ritengono non adeguate le tempistiche proposte nel documento per la consultazione 115/2014/E/com;
 - alcuni venditori osservano che l'erogazione del bonus in bolletta dovrebbe avvenire a seguito della comunicazione tramite appositi flussi informativi; la maggior parte dei venditori chiede che si faccia riferimento alla prima fattura utile;
 - alcuni esercenti ritengono non sufficientemente specificata la fattispecie relativa al "KO in SGAt e non motivato e derivante da accertato errore del distributore";
- e) con riferimento alla trasparenza e *accountability* dei risultati e dei livelli di qualità raggiunti dallo Sportello la maggior parte dei soggetti concorda con gli orientamenti espressi nel documento per la consultazione 115/2014/E/com.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- le casistiche in cui lo Sportello può procedere a richieste di informazioni agli esercenti o al GSE, anche in presenza di reclamo irregolare, sono circoscritte e dettagliate all'articolo 4, comma 4.3, dell'attuale Regolamento, che prevede, nel caso di cui alla lettera c), il necessario assenso degli Uffici dell'Autorità;
- il Progetto operativo dello Sportello prevede, tra gli altri, un livello di servizio relativo alla qualità delle lettere inviate, basato su un *audit* interno di verifica a campione; l'obiettivo attuale prevede che le lettere con errore grave non debbano superare il 5% del campione analizzato; e che eventuali forme di *audit* da parte di soggetti terzi potranno essere eventualmente implementate a valle di un'analisi dei relativi costi;
- il Portale esercenti dello Sportello è stato recentemente implementato con l'indicazione della classificazione della tipologia di risposta ricevuta, in base alle definizioni dell'attuale Regolamento; e che eventuali ulteriori implementazioni necessiteranno di tempi tecnici adeguati;
- lo Sportello può richiedere al GSE informazioni relative a reclami aventi ad oggetto lo svolgimento dei servizi di pubblica utilità dal medesimo erogati e sottoposti ai poteri di regolazione e controllo dell'Autorità;
- lo Sportello ha già predisposto una modalità di rilevazione della *customer satisfaction* con cui i clienti che inviano un reclamo possono esprimere il proprio giudizio sull'operato dello Sportello; e che eventuali forme di rilevazione da parte di soggetti terzi potranno essere eventualmente implementate a valle di un'analisi dei relativi costi;

- lo Sportello, nelle more della consultazione, ha ampliato la capienza della propria casella di posta elettronica;
- con determina 2/2014 – DCOU è stato approvato l’Avviso pubblico inerente il progetto per la qualificazione degli sportelli delle associazioni dei consumatori per l’anno 2014 (PQS/14) ai sensi della deliberazione 595/2013/E/com; e che l’Avviso pubblico prevede, tra i criteri di selezione, che il progetto debba prevedere la definizione di linee guida per l’affinamento e la razionalizzazione delle procedure relazionali tra i canali di contatto delle associazioni non inclusi nel progetto e gli sportelli territoriali inclusi nel progetto, e lo Sportello, nelle sue due componenti di Unità reclami e *Call center*.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- il TIBEG fissa le modalità e le tempistiche con cui i venditori sono tenuti a trasferire al cliente domestico la componente tariffaria compensativa; nonché gli obblighi di comunicazione di dati posti a carico dei distributori nei confronti dei venditori e di SGAtè;
- nell’ambito della gestione, da parte dello Sportello, delle richieste di informazioni e dei reclami ai sensi dell’articolo 2 della deliberazione 99/2012/R/eel, è emersa la necessità che lo Sportello possa utilizzare, per il trattamento di tali richieste di informazioni e reclami, e in particolare per fornire le indicazioni necessarie per la soluzione della problematica segnalata, i dati presenti a sistema, compresi quelli relativi all’eventuale annullamento o sospensione della richiesta di indennizzo.

RITENUTO CHE:

- ai fini del pieno e soddisfacente raggiungimento dell’obiettivo dell’efficacia nel trattamento dei reclami dei clienti finali dei settori elettrico e gas e dei *prosumer* presentati allo Sportello, tenuto conto delle esigenze di economicità, sia necessario dar seguito agli orientamenti espressi nel documento per la consultazione 115/2014/E/com, apportando le conseguenti modifiche ed integrazioni al Regolamento;
- con riferimento alle modalità di presentazione dei reclami e ai canali di contatto con lo Sportello, al fine di contemperare i due obiettivi dell’efficienza e dell’accessibilità, sia opportuno prevedere che:
 - a) lo Sportello predisponga e pubblichi un modulo per la presentazione dei reclami e una modalità telematica di inoltro, da approvare con determina del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell’Autorità;
 - b) tale modalità di presentazione del reclamo sia resa obbligatoria, a partire dal 1 gennaio 2015, per le associazioni di clienti finali non domestici e per i professionisti delegati dal cliente finale o dal *prosumer*, nonché per le associazioni dei consumatori, facendo inizialmente salva la possibilità, per queste ultime, di indicare le motivate ragioni tecniche che impediscono l’invio del reclamo con tale modalità; e che tale possibilità sia esclusa per gli sportelli territoriali delle medesime associazioni eventualmente

- destinatari di finanziamenti per progetti a vantaggio dei consumatori dei servizi regolati dall'Autorità;
- c) per tutti i soggetti che presentano il reclamo in modalità telematica, sia possibile verificare *on line* lo stato di avanzamento della gestione del reclamo da parte dello Sportello;
 - d) qualora lo Sportello comunichi al cliente finale o al *prosumer* la necessità di regolarizzare il reclamo, la regolarizzazione debba avvenire necessariamente mediante l'apposito modulo, reso disponibile dallo Sportello in allegato alla richiesta di regolarizzazione;
- non sia invece necessario circoscrivere ulteriormente le casistiche in cui lo Sportello può procedere a richieste di informazioni agli esercenti o al GSE anche in presenza di un reclamo irregolare, come invece richiesto da alcuni esercenti, in quanto la fattispecie di cui all'articolo 4, comma 4.3, lettera c) dell'attuale Regolamento si è presentata, nel primo anno di applicazione, in un numero trascurabile di casi;
 - con riferimento alle tempistiche e alle modalità di risposta degli esercenti e del GSE alle richieste di informazioni dello Sportello sia opportuno:
 - a) prevedere l'obbligo di adesione al Portale per tutti gli esercenti e per il GSE, garantendo tempistiche adeguate per l'accreditamento dei soggetti che ad oggi non lo utilizzano, nonché lo svolgimento, a cura dello Sportello, di appositi incontri tecnici per illustrarne il funzionamento;
 - b) prevedere che, al fine di tenere conto delle richieste di implementazione del Portale formulate dagli esercenti, compresa l'esigenza di maggiore trasparenza circa la chiusura del reclamo, le Regole di funzionamento del Portale siano approvate con determina del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità, su proposta dello Sportello, previa valutazione dei relativi costi e, qualora ritenuto opportuno, previa convocazione di uno o più incontri tecnici con le associazioni rappresentative degli esercenti e con il GSE;
 - c) prevedere che, al fine di acquisire informazioni relative al servizio di distribuzione e misura utili alla trattazione del reclamo, lo Sportello possa inoltrare le proprie richieste direttamente al distributore competente, anche in assenza di un preventivo reclamo al distributore stesso e, in accoglimento delle osservazioni formulate dagli esercenti, che tali informazioni siano messe a disposizione del venditore tramite il Portale;
 - d) prevedere che, al fine di agevolare una effettiva risoluzione delle problematiche manifestate dal cliente finale, mediante opportune azioni correttive, nel caso in cui, dalle verifiche effettuate a seguito della richiesta dello Sportello, emerga la necessità di integrare o modificare i dati di misura o anagrafici già trasmessi al venditore, il distributore sia tenuto a provvedervi, contestualmente alla risposta allo Sportello, mediante gli appositi flussi informativi o secondo le modalità di comunicazione previsti dalla regolazione in vigore;
 - e) introdurre termini differenziati per la risposta alle richieste di informazioni dello Sportello nei casi in cui esse siano relative a più POD/PDR nella titolarità del medesimo cliente finale o *prosumer*;
 - f) in relazione all'esigenza di garantire al cliente o al *prosumer* la necessaria trasparenza sulla gestione del reclamo, fatta salva la vigente normativa in

tema di protezione dei dati personali, non accogliere la richiesta di alcuni esercenti di non essere tenuti all'invio della propria risposta anche al cliente finale o al *prosumer*;

- con riguardo ai casi di risposta incompleta o interlocutoria da parte dell'esercente, sia opportuno adattare la definizione di “risposta incompleta”, tenendo conto di quanto già previsto all'articolo 15, comma 15.1, lettera b) del TIQV in materia di dati tecnici e confermare le proposte formulate nel documento per la consultazione 115/2014/E/com, accogliendo tuttavia la richiesta di escludere l'erogazione di un ulteriore indennizzo automatico al cliente finale che, per il medesimo reclamo, abbia già ricevuto un indennizzo ai sensi del TIQV;
- con riguardo all'indennizzo di cui al precedente alinea, che il relativo obbligo sia esteso anche GSE, senza che, tuttavia, gli indennizzi eventualmente erogati possano costituire costi riconosciuti;
- con riguardo ai rimedi in caso di risposte non risolutive, al fine di garantire l'effettiva soluzione delle problematiche lamentate dai clienti in tempi ragionevoli, tramite un attento monitoraggio del fenomeno, sia opportuno:
 - a) introdurre la definizione di “risposta con rinvio della soluzione”;
 - b) prevedere che lo Sportello continui ad inviare mensilmente all'Autorità la reportistica relativa alle risposte degli esercenti e del GSE che rinviando la soluzione della problematica lamentata dal cliente o dal *prosumer* ad oltre 3 mesi dalla data della risposta;
 - c) prevedere che lo Sportello segnali, oltre che all'Autorità, anche agli esercenti interessati o al GSE, i casi in cui i tempi certi indicati nella risposta con rinvio della soluzione risultino, a seguito di successiva comunicazione del cliente finale o del *prosumer*, non rispettati, affinché tali soggetti provvedano alle verifiche e alle attività di propria competenza, demandando altresì allo Sportello il successivo monitoraggio delle tempistiche di soluzione;
- con riguardo alla definizione di un indicatore prestazionale relativo alla qualità della risposta degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello, sia opportuno dare seguito all'opzione 1 proposta in consultazione, articolando le tipologie di risposta e il conseguente punteggio in relazione alla tempestività, esaustività, ai tempi di risoluzione della problematica del cliente o del *prosumer* indicati dall'esercente e consentendo all'esercente di richiedere allo Sportello la rettifica della classificazione attribuita alle risposte, entro un termine prestabilito;
- in relazione alle osservazioni formulate dai partecipanti alla consultazione e all'esigenza di approfondire i possibili effetti dell'introduzione di ulteriori strumenti reputazionali, valutando altresì la possibilità di integrazione di tali strumenti, nell'ambito di appositi procedimenti di consultazione, sia opportuno rimandare la pubblicazione comparativa dell'indicatore prestazionale di cui al precedente alinea;
- al fine di indurre le opportune azioni di miglioramento, tramite il monitoraggio dei risultati, sia tuttavia opportuno prevedere che lo Sportello provveda semestralmente a stilare, sulla base del medesimo indicatore, apposite graduatorie, articolate in base all'attività svolta dai diversi soggetti e a comunicarle ai soggetti che abbiano ricevuto un numero significativo di richieste

di informazioni, con evidenza dei punteggi, garantendo l'anonimato degli altri soggetti;

- sia opportuno definire una procedura speciale per i reclami in tema di bonus sociale, nei casi di mancata validazione o mancata erogazione, in presenza di tutti i requisiti previsti dalla normativa, confermando le tempistiche proposte in consultazione, e accogliendo le osservazioni formulate dagli esercenti relativamente al riferimento alla prima fattura utile e alla necessità specificare la fattispecie relativa al “KO in SGAt non motivato e derivante da accertato errore del distributore”; e che le relative richieste agli esercenti siano temporaneamente escluse dal calcolo dell'indicatore prestazionale;
- in relazione alle attuali modalità e tempistiche di popolamento del SII, non sia al momento opportuno l'utilizzo delle informazioni ivi contenute ai fini del trattamento dei reclami, se non in via meramente sperimentale, demandando ad un'eventuale successivo provvedimento la definizione delle modalità di utilizzo di tali dati in sostituzione alle richieste di informazioni agli esercenti coinvolti;
- sia invece necessario che lo Sportello possa accedere, per il trattamento delle richieste di informazioni e reclami di cui all'articolo 2, della deliberazione 99/2012/R/eel, e in particolare per fornire le indicazioni utili alla soluzione delle problematiche segnalate, ai dati e alle informazioni contenuti nel sistema informatico del Gestore del Sistema Indennitario di cui alla deliberazione ARG/elt 191/09, apportando le conseguenti modifiche all'articolo 2 della deliberazione 99/2012/R/eel;
- relativamente alla qualità delle risposte fornite dallo Sportello e alla sua *accountability*, sia opportuno prevedere:
 - a) che lo Sportello comunichi all'Autorità, con cadenza trimestrale, i risultati delle rilevazioni della *customer satisfaction* dei clienti che inviano un reclamo allo Sportello;
 - b) la pubblicazione, con cadenza almeno semestrale, nel sito *web* dello Sportello, dei livelli di qualità previsti dal Progetto e raggiunti dallo Sportello, nonché dei risultati delle rilevazioni della *customer satisfaction* di cui alla precedente lettera a);
 - c) l'applicazione di una penalità a valere sui costi riconosciuti per lo svolgimento delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello, nel caso di mancato rispetto del livello di servizio relativo alla qualità delle comunicazioni inviate dal medesimo Sportello, fermo restando il vincolo del pareggio di bilancio di Acquirente Unico;
- con riguardo, infine, all'entrata in vigore delle misure di cui al presente provvedimento, tenuto conto che per alcune di esse si rendono necessarie modifiche ai sistemi informativi, *in primis* dello Sportello, sia opportuno che:
 - a) la prima pubblicazione di cui alla lettera b) del precedente alinea, sia effettuata entro il 30 settembre 2014, relativamente ai livelli di servizio del primo semestre 2014;
 - b) la penalità di cui alla lettera c) del precedente alinea, sia applicata per la prima volta relativamente al livello di servizio relativo al terzo trimestre 2014;
 - c) per consentire che gli accreditamenti al Portale avvengano gradualmente, lo Sportello invii apposita comunicazione a tutti gli esercenti già destinatari di almeno una richiesta di informazioni e al GSE, entro il 31 ottobre 2014;

- d) lo Sportello possa inoltrare direttamente al distributore le richieste di informazioni relative al servizio di distribuzione e misura, anche in assenza di un preventivo reclamo scritto del cliente o del *prosumer* al distributore stesso, a decorrere dal 1 luglio 2014;
- e) tutte le altre modifiche al Regolamento entrino in vigore dal 1 gennaio 2015

DELIBERA

1. di sostituire, a decorrere dal 1 gennaio 2015, l'Allegato A alla deliberazione 548/2012/E/com con l'Allegato A alla presente deliberazione, di cui forma parte integrante e sostanziale;
2. di prevedere, per consentire il graduale accreditamento al Portale e lo svolgimento delle fasi di *test*, che:
 - a) lo Sportello invii, entro il 31 ottobre 2014, apposita comunicazione a tutti gli esercenti non già aderenti, a cui abbia già inviato almeno una richiesta di informazioni, e al GSE;
 - b) per tutti gli altri esercenti, la comunicazione per l'accredimento al Portale sia inviata contestualmente alla prima richiesta di informazioni da parte dello Sportello, ai recapiti indicati nell'Anagrafica dell'Autorità di cui alla deliberazione GOP 35/08;
3. di prevedere che, al fine del trattamento efficace dei reclami, lo Sportello possa inoltrare direttamente al distributore le richieste di informazioni relative al servizio di distribuzione e misura, anche in assenza di un preventivo reclamo scritto del cliente o del *prosumer* al distributore stesso, a decorrere dal 1 luglio 2014;
4. di prevedere che le richieste dello Sportello relative alla procedura speciale per i reclami in tema di *bonus* sociale di cui all'articolo 16 dell'Allegato A alla presente deliberazione, siano escluse dal calcolo dell'indicatore prestazionale, fino a successivo provvedimento;
5. di prevedere che la prima pubblicazione di cui all'articolo 17, comma 17.2, dell'Allegato A alla presente deliberazione, sia effettuata, entro il 30 settembre 2014, relativamente ai livelli di servizio del primo semestre 2014;
6. di prevedere che la penalità PCQ di cui all'articolo 17, comma 17.3, dell'Allegato A alla presente deliberazione, sia applicata per la prima volta relativamente al livello di servizio relativo al terzo trimestre 2014;
7. di stabilire che il GSE dia agli eventuali indennizzi erogati ai sensi dell'articolo 12, comma 12.8 dell'Allegato A al presente provvedimento separata evidenza contabile, tramite imputazione a specifica voce contabile, che dovrà risultare dai conti annuali separati redatti ai sensi della deliberazione 163/2013/R/com;
8. di prevedere che gli indennizzi di cui al punto precedente non siano inclusi tra i costi riconosciuti al medesimo GSE;
9. di conferire mandato, al Direttore della Direzione Consumatori Conciliazioni e Arbitrati per l'approvazione, con propria determina:
 - a) delle Regole di funzionamento del Portale, su proposta dello Sportello, previa convocazione, qualora ritenuto opportuno, di uno o più incontri tecnici con le associazioni rappresentative degli esercenti e con il GSE;

- b) del modulo per la presentazione dei reclami e della procedura telematica di inoltro, su proposta dello Sportello;
10. di sostituire, i commi 2.2 e 2.3 dell'articolo 2 della deliberazione 99/2012/R/eel, con i seguenti commi:
- “2.2 Qualora lo Sportello riceva una richiesta di informazione del cliente finale relativa all' esercente la vendita che ha richiesto l'applicazione del corrispettivo C^{MOR} o un reclamo relativo al C^{MOR} , accede ai dati contenuti nel sistema informatico del Gestore del Sistema Indennitario, secondo modalità concordate con il medesimo Gestore e assicurando il rispetto della normativa in tema di protezione dei dati personali.
- 2.3 Qualora lo Sportello riceva una richiesta di informazione del cliente finale relativa all' esercente la vendita che ha richiesto l'applicazione del corrispettivo C^{MOR} , lo Sportello trasmette al cliente finale, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta:
- a) il nominativo dell' esercente la vendita uscente;
 - b) gli elementi di cui all' articolo 4, comma 4.1, dell' Allegato B alla deliberazione ARG/elt 191/09;
 - c) i dati di cui all' articolo 6, comma 6.2 della disciplina semplificata, nel periodo di vigenza di essa;
 - d) le informazioni relative all' eventuale stato di sospensione o annullamento della richiesta di indennizzo.”;
11. di trasmettere copia del presente provvedimento all' Acquirente Unico S.p.A., alla Cassa conguaglio per il settore elettrico e al GSE S.p.A.;
12. di pubblicare il presente provvedimento e la deliberazione 99/2012/R/eel come risultante dalle modifiche disposte dal presente provvedimento sul sito internet dell' Autorità www.autorita.energia.it.

19 giugno 201

per IL PRESIDENTE
Rocco Colicchio