

DELIBERAZIONE 11 DICEMBRE 2014
605/2014/E/COM

MISURE PER AMPLIARE L'ACCESSO E OTTIMIZZARE I FLUSSI DEL SERVIZIO
CONCILIAZIONE CLIENTI ENERGIA E PER EFFICIENTARE I MECCANISMI DI
RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

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

Nella riunione del 11 dicembre 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 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) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE - Direttiva sull'ADR per i consumatori (di seguito: Direttiva 2013/11/UE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95), istitutiva dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità);
- la legge 23 agosto 1988 n. 400 (di seguito: legge 400/88);
- la legge 29 dicembre 1993, n. 580 (di seguito: legge 580/93);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto legislativo 29 dicembre 2003, n. 387 (di seguito: d.lgs. 387/03);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- la deliberazione dell'Autorità 6 novembre 2007, 280/07 e s.m.i., recante "Modalità e condizioni tecnico-economiche per il ritiro dell'energia elettrica ai sensi dell'articolo 13, commi 3 e 4, del decreto legislativo 29 dicembre 2003, n. 387/03 e del comma 41 della legge 23 agosto 2004, n. 239/04" (di seguito: deliberazione 280/07);
- la deliberazione dell'Autorità 22 luglio 2008, ARG/elt 99/08 e l'Allegato A alla medesima e s.m.i., recante "Testo integrato delle condizioni tecniche ed economiche per la connessione alle reti elettriche con obbligo di connessione di terzi degli impianti di produzione di energia elettrica (Testo integrato delle connessioni attive - TICA)" (di seguito: TICA);

- la deliberazione dell’Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 e l’Allegato A alla medesima e s.m.i., recante “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell’Autorità 29 dicembre 2011, ARG/elt 198/11 e l’Allegato A alla medesima e s.m.i., recante “Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015” (di seguito: TIQE);
- la deliberazione dell’Autorità 18 maggio 2012, 188/2012/E/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 188/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 260/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 12 luglio 2012, 286/2012/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 26 luglio 2012, 323/2012E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 15 novembre 2012, 475/2012/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 29 novembre 2012, 509/2012/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 548/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 20 dicembre 2012, 549/2012/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 20 dicembre 2012, 570/2012/R/efr e s.m.i., recante “Testo integrato delle modalità e delle condizioni tecnico-economiche per l’erogazione del servizio di scambio sul posto: condizioni per l’anno 2013” (di seguito: TISP);
- la deliberazione dell’Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas e l’Allegato A alla medesima e s.m.i., recante “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” (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell’Autorità 27 febbraio 2014, 73/2014/E/idr (di seguito: deliberazione 73/2014/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 27 marzo 2014, 124/2014/A;
- la deliberazione dell’Autorità 16 maggio 2014, 210/2014/A;
- la deliberazione dell’Autorità 19 giugno 2014, 286/2014/R/com (di seguito: deliberazione 286/2014/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 7 agosto 2014, 410/2014/E/com (di seguito: deliberazione 410/2014/E/com);
- la determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti dell’Autorità (di seguito: Direttore DCOU) 28 giugno 2012, n. 9/DCOU/2012 (di seguito: determinazione 9/DCOU/2012), di istituzione e avvio di un gruppo di lavoro per l’efficientamento del Servizio conciliazione;
- la determinazione del Direttore DCOU 31 marzo 2014, n. 4/DCOU/2014 (di seguito: determinazione 4/DCOU/2012) di rinnovo della fase sperimentale del Servizio Conciliazione;

- il documento per la consultazione 31 luglio 2014, 377/2014/E/com, recante “Misure per ampliare l’accesso e ottimizzare i flussi del Servizio conciliazione clienti energia e orientamenti per efficientare i meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie” (di seguito: documento per la consultazione 377/2014/E/com);
- il documento per la consultazione 2 ottobre 2014, 477/2014/E/com, recante “Modifiche e integrazioni alla disciplina relativa alla morosità nei mercati retail dell’energia elettrica e del gas naturale” (di seguito: documento per la consultazione 477/2014/E/com).

CONSIDERATO CHE:

- l’articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 dispone che, con uno o più regolamenti emanati ai sensi dell’articolo 17, comma 1, della legge 400/88, siano definiti i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per l’esperienza di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso l’Autorità nei casi di controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio, prevedendo altresì i casi in cui tali procedure di conciliazione o di arbitrato possano essere rimesse in prima istanza alle commissioni arbitrali e conciliative istituite presso le Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura, ai sensi dell’articolo 2, comma 4, lettera a), della legge 580/93; ad oggi i regolamenti in argomento non sono stati emanati;
- le Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE prevedono che gli Stati membri garantiscano la predisposizione di un meccanismo indipendente al fine di assicurare un trattamento efficiente dei reclami e delle risoluzioni stragiudiziali delle controversie (ADR - *Alternative Dispute Resolution*) dei clienti finali relative ai servizi di energia elettrica e di gas naturale;
- inoltre, le Direttive di cui al precedente punto, all’art. 37, par. 11 (Direttiva 2009/72/CE) e all’art. 41, par. 11 (Direttiva 2009/73/CE), dispongono che le autorità di regolamentazione garantiscano l’adozione di una decisione a fronte di un reclamo contro un gestore di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione, per quanto concerne gli obblighi a tali gestori imposti dalle Direttive comunitarie medesime;
- in attuazione delle citate Direttive, è stato emanato il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11), che prevede, tra l’altro:
 - all’art. 44, commi 1 e 2, che l’Autorità decida sui reclami presentati contro un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione per quanto concerne gli obblighi a tali gestori imposti in attuazione delle Direttive comunitarie sui mercati interni dell’energia elettrica e del gas naturale;
 - all’articolo 44, comma 4, che l’Autorità assicuri 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 S.p.A. (di seguito: AU) e vigili affinché siano applicati i

principi in materia di tutela dei consumatori di cui all'Allegato I delle medesime Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE;

- l'Autorità ha dato attuazione all'art. 44, commi 1 e 2, del d.lgs. 93/11, con la deliberazione 188/2012/E/com, approvando la disciplina per la trattazione dei reclami presentati da operatori contro un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione. Tale disciplina, oltre a non riguardare i reclami presentati dai clienti finali, non contempla i reclami dei *prosumer* (ovvero i soggetti che sono al contempo produttori limitatamente agli impianti di potenza fino a 10 MW e consumatori finali di energia elettrica), ma si applica, con alcune modifiche dei tempi del procedimento, anche alle controversie di cui all'art. 14, comma 2, lettera F-ter, del d.lgs. 387/03, insorte tra produttori e gestori di rete in relazione all'erogazione del servizio di connessione di impianti di produzione di energia elettrica alimentati da fonti rinnovabili, non concernenti obblighi imposti in attuazione di Direttive comunitarie;
- l'Autorità, con deliberazione 323/2012/E/com, ha dato attuazione all'art. 44, comma 4, del d.lgs. 93/11, per quanto riguarda il trattamento efficace dei reclami di seconda istanza, compresi i reclami dei *prosumer*, nei settori elettrico e gas, mediante un aggiornamento delle attività dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello per il consumatore);
- l'Autorità, sempre in attuazione dell'art. 44, comma 4, del d.lgs. 93/11, con deliberazione 260/2012/E/com, ha istituito il Servizio Conciliazione Clienti Energia (di seguito: Servizio Conciliazione), approvando la relativa Disciplina e assegnando in avvalimento ad AU lo sviluppo del progetto operativo e la realizzazione e gestione del Servizio Conciliazione medesimo, con operatività dal 1 aprile 2013, in fase sperimentale della durata di 12 mesi, rinnovabile con determinazione del Direttore DCOU (oggi DCCA - Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati), previa informativa al Collegio;
- sulla base di quanto stabilito nella predetta deliberazione, con la determinazione 9/DCOU/2012, è stato istituito un gruppo di lavoro per l'efficientamento del Servizio Conciliazione (di seguito: GDL conciliazione) con la partecipazione di rappresentanti delle associazioni dei clienti domestici designati dal Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti (CNCU), di rappresentanti delle associazioni dei clienti non domestici e di rappresentanti delle associazioni degli operatori, che ha iniziato ad operare a luglio 2012;
- a seguito dei primi lavori del gruppo di cui al precedente punto e dei suggerimenti emersi, l'Autorità, in linea con la natura sperimentale dell'avvio operativo del Servizio Conciliazione, con le deliberazioni 475/2012/E/com e 93/2013/E/com, ha apportato integrazioni e modifiche alla deliberazione 260/2012/E/com, ai fini sia dell'istituzione di un elenco degli operatori aderenti a procedure di conciliazione suddiviso tra distributori e venditori (di seguito: elenco ADR) - in un'ottica di informazione e capacitazione del cliente finale di energia - sia dell'ulteriore efficientamento della procedura e di ottimizzazione dello strumento, tenuto conto del quadro degli strumenti di tutela predisposti o promossi dall'Autorità a vantaggio

del cliente finale di energia, rispetto ai quali il Servizio Conciliazione si pone in un rapporto di alternatività (rispettivamente: il reclamo di seconda istanza presso lo Sportello per il consumatore e le conciliazioni c.d. paritetiche, previste da appositi protocolli di intesa stipulati tra associazioni di consumatori e imprese di vendita); è stata inoltre introdotta nella procedura del Servizio Conciliazione l'obbligatoria partecipazione del distributore di energia elettrica o gas a titolo di ausilio tecnico, su richiesta del venditore, per tutte quelle controversie aventi ad oggetto problematiche riconducibili anche alla sfera di responsabilità del distributore medesimo e per le sole ipotesi di reclamo complesso ai sensi dell'art. 15 TIQV;

- con determinazione 3/DCOU/2013, sono state diffuse le modalità operative dell'elenco ADR: l'iscrizione è volontaria e gli operatori, aderendo all'elenco, possono indicare le procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie che rendono disponibili ai propri clienti. Se l'operatore indica il Servizio Conciliazione, si vincola a partecipare alla relativa procedura per un tempo non inferiore a due anni;
- con riferimento all'elenco ADR di cui al precedente punto, alcuni operatori hanno indicato il Servizio Conciliazione e pertanto si sono autonomamente impegnati per due anni ad aderire alle procedure attivate presso il Servizio medesimo; altri operatori hanno invece adottato un approccio selettivo, decidendo volta per volta se aderire;
- con determinazione 4/DCOU/2014, la fase sperimentale del Servizio Conciliazione è stata rinnovata fino al 31 dicembre 2015, in linea con la durata del progetto operativo, per permettere il rafforzamento e l'ampliamento soggettivo delle potenzialità del Servizio medesimo, in vista dell'entrata a regime nel gennaio 2016;
- con il documento per la consultazione 377/2014/E/com, l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti per un ulteriore efficientamento del Servizio Conciliazione e dei meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie già esistenti;
- con la deliberazione 410/2014/E/com, l'Autorità ha avviato un procedimento per la 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.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE

- dal predetto quadro normativo e regolatorio è emerso che:
 - il *prosumer*, ad oggi, non usufruisce di strumenti conciliativi alternativi al reclamo di seconda istanza presso lo Sportello per il consumatore e non può altresì accedere alla procedura giustiziale presso l'Autorità di cui alla deliberazione 188/2012/E/com;
 - la durata dell'avvio sperimentale del Servizio Conciliazione permette la predisposizione di ulteriori interventi di efficientamento e di ottimizzazione delle tempistiche della procedura, la condivisione di tali interventi con gli

- stakeholders* in chiave attuativa - come già effettuato per mezzo delle riunioni del predetto GDL conciliazione - e il loro consolidamento in vista del passaggio all'operatività a regime;
- la crescente rilevanza del fenomeno conciliativo nel settore consumeristico in generale, ed energetico in particolare, reca con sé la necessità di aumentare la consapevolezza e l'informazione del cliente finale per quanto concerne la reale disponibilità di strumenti di ADR presso il proprio operatore, incentivando, inoltre, la partecipazione di quest'ultimo a tali procedure, in un'ottica di effettività della tutela;
 - eventuali interventi riguardanti il Servizio Conciliazione e, più in generale, le procedure di risoluzione delle controversie alternative al giudizio per i settori energetici potrebbero rappresentare un primo livello di azioni nel percorso di razionalizzazione del sistema di tutele di cui alla deliberazione 410/2014/E/com;
- alla luce di quanto riportato nel precedente punto, nell'ambito delle azioni di *enforcement* a tutela dei consumatori di energia, l'Autorità, con il documento per la consultazione 377/2014/E/com, ha illustrato i propri orientamenti in merito ad alcune misure per ampliare l'accesso e ottimizzare i flussi del Servizio Conciliazione e, in un'ottica più ampia, per efficientare i meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie già operativi. Con tale consultazione, i cui contenuti sono stati anche illustrati in occasione della riunione del GDL conciliazione del 22 settembre 2014, è stato in particolare prospettato:
 - a) con riferimento alla figura del *prosumer*:
 - i. la possibilità di attivare il Servizio Conciliazione, nel rispetto dei requisiti procedurali previsti per i clienti finali, per la risoluzione delle controversie eventualmente insorte con: il venditore, per quanto riguarda l'acquisto dell'energia elettrica prelevata e la vendita dell'energia elettrica immessa; il distributore locale, per le attività inerenti alla connessione dell'impianto e alla misura dell'energia elettrica prodotta, immessa e prelevata; il Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.A. (di seguito: GSE), per lo svolgimento dei servizi da esso erogati, alcuni dei quali sottoposti ai poteri di regolazione e controllo dell'Autorità (ritiro dedicato, scambio sul posto e modalità di erogazione degli incentivi limitatamente a quanto definito dall'Autorità medesima su mandato dei corrispondenti decreti ministeriali);
 - ii. la facoltatività della partecipazione del venditore alla procedura conciliativa presso il Servizio Conciliazione, attivata dal *prosumer*, fatti salvi i casi di impegno partecipativo sia autodeterminato, sia eventualmente connesso a obblighi di servizio pubblico o derivante da interventi di tipo reputazionale; l'obbligatorietà di tale partecipazione in capo al distributore e al GSE (quest'ultimo solo se destinatario di reclamo relativo alle attività regolate dall'Autorità, a fronte della facoltatività della partecipazione per tutte le altre controversie);

- iii. l'estensione, anche a tali procedure, del meccanismo secondo cui il venditore - il quale, ai fini della risposta motivata al reclamo scritto o alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione del cliente finale, abbia acquisito dati tecnici dal distributore ai sensi dell'art. 15 del TIQV - unitamente alla conferma di adesione alla procedura, possa richiedere alla Segreteria del Servizio Conciliazione (di seguito: Segreteria), qualora sia necessario ed indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia, la convocazione del distributore che ha fornito i dati tecnici: in particolare, la previsione della convocazione del distributore da parte del venditore controparte del *prosumer* e la convocazione del distributore o del venditore da parte del GSE controparte del *prosumer*, con obbligo partecipativo del solo distributore;
 - iv. l'applicazione, per i *prosumer*, per le sole controversie in qualità di produttore nei confronti dei gestori di rete, di un meccanismo di decisione del reclamo presso l'Autorità, mediante la procedura giustiziale di cui alla deliberazione 188/2012/E/com, strutturabile secondo due opzioni, alternative fra loro. In particolare: la prima opzione (opzione A) prevede che il *prosumer* possa sempre esperire un tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, che diventa, per le sole controversie nei confronti del gestore di rete in qualità di produttore e in caso di mancato accordo, requisito di ammissibilità (quindi tentativo di conciliazione obbligatorio) per accedere alla successiva fase decisoria di cui alla deliberazione 188/2012/E/com; la seconda opzione (opzione B) prevede invece che tali controversie giungano subito alla fase decisoria di cui alla deliberazione 188/2012/com, eventualmente scremando tale flusso sulla base della taglia dell'impianto o della sua tensione (ad esempio 1 MW o BT), applicando agli impianti al di sotto di tali soglie il meccanismo della prima opzione (tentativo di conciliazione obbligatorio);
 - v. l'assistenza dello Sportello per il consumatore anche nei confronti dei produttori puri con impianti fino a 10 MW, in linea con l'analoga attività già svolta a vantaggio dei *prosumer*, ma con oneri a carico dei medesimi produttori;
- b) con riferimento all'efficientamento del Servizio Conciliazione:
- i. l'obbligatoria partecipazione del distributore in conciliazione presso il Servizio, non solo quale ausilio tecnico, ma anche nei casi in cui la procedura sia stata attivata nei suoi confronti da parte del cliente finale, in applicazione della specifica regolazione prevista dalle disposizioni di qualità commerciale dei servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas;
 - ii. l'obbligatoria partecipazione alle procedure anche dell'esercente la maggior tutela alle procedure attivate da clienti finali o *prosumer*;

- c) con riferimento all'ottimizzazione delle regole procedurali del Servizio Conciliazione:
- i. la riduzione della tempistica antecedente al primo incontro, al fine di concedere più tempo alle parti per ricercare l'accordo, nel rispetto del termine massimo di 90 giorni per la conclusione della procedura. In particolare: l'allineamento della tempistica per la verifica della completezza della pratica (10 giorni) con quella prevista per l'avvio della procedura in caso di pratica completa (5 giorni), fissando per entrambe le attività un unico termine di 5 giorni; la riduzione, da 15 a 10 giorni, del termine concesso all'operatore per comunicare la propria adesione alla procedura; l'eliminazione del termine di 10 giorni concesso all'operatore per la presentazione di ulteriore documentazione a valle dell'adesione; l'introduzione di un termine massimo di 5 giorni entro il quale la Segreteria comunica alle parti il giorno e l'ora del primo incontro, decorrente dalla data di comunicazione di adesione alla procedura da parte del convenuto;
 - ii. la possibilità per il Servizio Conciliazione, anche su richiesta del conciliatore che ravvisi la complessità della controversia, di prorogare il termine di conclusione della procedura di ulteriori 30 giorni, in aggiunta alla medesima facoltà già concessa alle parti;
 - iii. la previsione per cui l'operatore, all'atto dell'adesione alla procedura, comunichi contestualmente i termini di disponibilità per l'effettuazione del primo incontro;
- d) con riferimento alla disponibilità di ADR a vantaggio del cliente finale di energia, sia in termini informativi che di concreta effettività delle procedure:
- i. la pubblicazione dei dati nominativi degli operatori che aderiscono alle procedure del Servizio Conciliazione, relativamente sia alle percentuali di effettiva partecipazione e accordi, sia al numero di richieste ammissibili presentate nei loro confronti;
 - ii. la contestuale revisione dell'elenco ADR, con l'introduzione, per il Servizio Conciliazione, del *flag* di adesione selettiva nel caso di verifica *ex post* semestrale o annuale di adesione alle procedure per almeno il 50% delle richieste ammesse;
- e) con riferimento all'estensione soggettiva del Servizio Conciliazione, una prima ricognizione di casistiche, per valutare, in una logica deflattiva del contenzioso giudiziario e in una visione prospettica di efficienza dei costi e di virtuale simmetria, l'attivazione del Servizio Conciliazione medesimo anche su richiesta dell'operatore, con oneri a suo carico e ferme restando le attuali peculiarità della procedura, quali la volontarietà e la gratuità per il cliente finale, la previa contestazione della problematica e lo svolgimento *online*.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE

- in relazione al documento per la consultazione 377/2014/E/com, sono pervenute osservazioni e proposte da parte di quattro operatori, di sei loro associazioni rappresentative e di tredici associazioni di consumatori domestici, undici delle quali hanno presentato un documento congiunto;
- riguardo agli orientamenti, gli operatori e le associazioni rispondenti alla consultazione hanno innanzitutto espresso, in generale, la necessità di coordinare e rendere coerenti gli interventi prospettati con il procedimento di razionalizzazione dei sistemi di tutela ai sensi della deliberazione 410/2014/E/com e con la normativa comunitaria e nazionale in materia di ADR; in particolare, hanno trasmesso le seguenti osservazioni:
 - con riferimento all'orientamento a) punto i.: le associazioni dei consumatori e due operatori individualmente hanno condiviso *in toto* l'orientamento di estendere l'attivazione del Servizio Conciliazione ai *prosumer*. Anche due associazioni di operatori hanno condiviso tale orientamento, ma proponendone l'attuazione a valle della fase sperimentale e circoscrivendo i casi ad una soglia di potenza di impianti (5 MW). Un'associazione di operatori e due operatori che hanno risposto individualmente alla consultazione non hanno invece condiviso tale estensione, ritenendo la procedura inidonea per affrontare e risolvere controversie caratterizzate da complessità tecnica e da importi molto elevati. Un operatore ha infine richiesto di effettuare una valutazione costi-benefici di tale estensione per il sistema, tenuto conto degli orientamenti relativi alla partecipazione obbligatoria alle procedure da parte degli operatori regolati;
 - con riferimento agli orientamenti a) punto ii. e a) punto iii.: un'associazione dei consumatori e un operatore hanno condiviso le modalità di partecipazione dei soggetti interpellati dal *prosumer* in conciliazione (ivi inclusa l'estensione del meccanismo di chiamata del distributore in qualità di ausilio tecnico), auspicando, l'una, la loro applicabilità anche alle conciliazioni paritetiche, l'altro, l'esclusione della partecipazione obbligatoria del distributore quale ausilio tecnico su chiamata del GSE, in quanto eventuali contestazioni già verrebbero solitamente risolte attraverso canali diretti con il GSE medesimo;
 - con riferimento all'orientamento a) punto iv.: le associazioni dei consumatori, un'associazione degli operatori e un operatore individualmente hanno condiviso l'opportunità di estendere al *prosumer* l'azionabilità della procedura giustiziale di cui alla deliberazione 188/2012/E/com. Tali soggetti hanno altresì individuato l'opzione B quale soluzione migliore per realizzare tale intervento. Solo l'associazione degli operatori ha valutato opportuno fissare un filtro all'accesso, tarandolo sulla taglia dell'impianto di 1 MW o sulla tensione diversa dalla BT; gli altri hanno ritenuto di non fissare alcun limite. Si sono mostrati contrari all'orientamento in argomento un'associazione di operatori e un operatore individualmente, a causa di oneri e complessità gestionali che

andrebbero a ricadere sugli operatori interpellati, dell'asserito rischio di un uso distorto dello strumento e della tutela effettiva che già sarebbe garantita ai *prosumer* dallo Sportello per il consumatore tramite la trattazione del reclamo di seconda istanza;

- con riferimento all'orientamento a) punto v.: solo un operatore si è dichiarato favorevole alla trattazione dei reclami dei produttori puri da parte dello Sportello per il consumatore, eventualmente anche in chiave propedeutica all'attivazione della procedura giustiziale di cui alla deliberazione 188/2012/E/com. Non hanno condiviso questo orientamento le associazioni dei consumatori, un'associazione di operatori e un operatore individualmente, ritenendo sufficiente la tutela offerta dalla procedura giustiziale e altresì opportuno non gravare di ulteriori attribuzioni lo Sportello per il consumatore;
- con riferimento agli orientamenti b) punto i. e b) punto ii.: le associazioni dei consumatori e due associazioni di operatori hanno condiviso l'orientamento volto a prevedere un obbligo partecipativo alle procedure di conciliazione attivate dai clienti finali in capo al distributore e all'esercente la maggior tutela, sottolineando altresì l'opportunità di prevedere la possibilità per entrambe le parti (non solo il venditore) di chiamare in conciliazione il distributore in qualità di ausilio tecnico anche in corso di procedura (non solo all'atto dell'adesione) e anche per ipotesi di reclamo semplice (non solo per i reclami complessi ex art. 15 TIQV). Quattro associazioni di operatori e due operatori individualmente non hanno invece condiviso tale orientamento poiché ritenuto: non coerente con l'assetto del mercato, nel quale il cliente finale già riceverebbe una specifica tutela per mezzo della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura; comportante un uso strumentale in fase di attivazione; non opportuno alla luce del rapporto fra costi (necessità per gli operatori di strutturarsi) e benefici (numero esiguo di controversie nei confronti del solo distributore), tenuto conto altresì della asserita sproporzione fra obbligatorietà e problematiche oggetto di conciliazione. Anche i soggetti che non hanno condiviso l'orientamento in argomento hanno sottolineato l'opportunità di prevedere la possibilità (seppur per il solo venditore) di chiamare in conciliazione il distributore in qualità di ausilio tecnico anche in corso di procedura e per le ipotesi di reclamo semplice;
- con riferimento all'orientamento c) punto i.: le associazioni dei consumatori e un operatore hanno condiviso *in toto* le ipotesi di riduzione delle tempistiche procedurali ipotizzate dall'Autorità; anche un'associazione di operatori ha condiviso la *ratio* dell'intervento, fatta eccezione per la riduzione del termine per la comunicazione dell'adesione da parte dell'operatore, ritenuta non congrua. Quattro associazioni di operatori e tre operatori individualmente non hanno condiviso la riduzione delle tempistiche, con particolare riferimento a quella prevista per la comunicazione dell'adesione da parte dell'operatore e a quella relativa alle attività di *screening* di ammissibilità della pratica da parte della Segreteria. A tal proposito, tali soggetti hanno anche manifestato la

necessità di prevedere, oltre all'attuale controllo di ammissibilità della richiesta di attivazione da parte della Segreteria, anche un controllo di merito con un eventuale filtro di valore;

- con riferimento all'orientamento c) punto ii.: tutti i soggetti che hanno partecipato alla consultazione hanno condiviso l'orientamento che conferisce la possibilità al Servizio Conciliazione, anche su richiesta del conciliatore che ravvisi la complessità della controversia, di prorogare il termine di conclusione della procedura di ulteriori 30 giorni, in aggiunta alla medesima facoltà già concessa alle parti;
- con riferimento all'orientamento c) punto iii. (indicazione termini di disponibilità per il primo incontro da parte dell'operatore all'atto della comunicazione di adesione), esso è stato condiviso da tutti i partecipanti alla consultazione;
- con riferimento ad altri eventuali interventi sulle tempistiche procedurali, le associazioni dei consumatori hanno richiesto la previsione della sospensione della procedura per alcune settimane in Agosto e durante le festività natalizie e di inizio anno;
- con riferimento all'orientamento d) punto i.: le associazioni dei consumatori hanno condiviso la pubblicazione nominativa degli operatori con indicazione delle richieste ammesse ricevute e delle percentuali di adesione e di accordo. Quattro associazioni di operatori e quattro operatori individualmente non hanno condiviso quanto ipotizzato, poiché ritenuto non coerente con la fase sperimentale del Servizio e potenzialmente fuorviante per il cliente finale, in quanto non applicabile a tutte le procedure conciliative disponibili per i clienti energetici e non comprendente fattori di comparabilità quali la dimensione del mercato servito;
- con riferimento all'orientamento d) punto ii.: nessun partecipante ha condiviso la revisione dell'elenco ADR con l'introduzione del *flag* di adesione selettiva del 50% al Servizio Conciliazione, in quanto soluzione ritenuta potenzialmente idonea a ingenerare confusione nel cliente finale e che non terrebbe inoltre conto di eventuali *performance* migliori dell'operatore in procedure conciliative analoghe;
- con riferimento all'orientamento e): sia le associazioni dei consumatori che gli operatori (associazioni e individualmente) hanno condiviso l'orientamento volto a consentire l'attivazione del Servizio Conciliazione da parte dell'operatore nei confronti del cliente, indicando a tal fine, quale possibile casistica, quella della morosità, sia dei clienti attivi che di quelli cessati. Gli operatori hanno altresì richiesto la specificazione dell'entità degli oneri che sarebbero a loro carico, secondo l'orientamento in argomento, per l'attivazione della procedura;
- le associazioni dei consumatori *a latere* hanno richiesto l'introduzione, nella Disciplina del Servizio Conciliazione, di un meccanismo di obbligatoria

- sospensione delle azioni di recupero crediti da parte degli operatori, per il periodo di svolgimento della conciliazione;
- le associazioni dei consumatori hanno altresì richiesto l'estensione dell'ambito applicativo del Servizio Conciliazione agli utenti del Servizio Idrico Integrato, e le medesime associazioni, unitamente ad un operatore, hanno altresì richiesto la previsione dell'obbligatorietà della conciliazione ai fini dell'azionabilità in giudizio della controversie per i settori oggetto di competenza dell'Autorità.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- gli orientamenti illustrati nel documento per la consultazione 377/2014/E/com pongono l'esigenza di una loro implementazione graduale che tenga anche conto sia dei diversi impatti organizzativi e operativi, sia della necessità di coordinamento con il procedimento avviato dall'Autorità con la deliberazione 410/2014/E/com per la 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.

RITENUTO CHE:

- ai fini del pieno e soddisfacente raggiungimento dell'obiettivo dell'efficacia nel trattamento delle procedure di conciliazione dei clienti finali dei settori elettrico e gas e dei *prosumer* presso il Servizio Conciliazione, tenuto conto delle esigenze di efficienza ed economicità, sia necessario dar seguito a quegli orientamenti espressi nel documento per la consultazione 377/2014/E/com, che, da un lato, comportino un efficientamento sia del Servizio Conciliazione, in vista dell'entrata a regime, sia delle altre procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie predisposte dall'Autorità; dall'altro, possano essere armonizzati e assorbiti nel processo di razionalizzazione del sistema di tutele avviato con la deliberazione 410/2014/E/com;
- con riferimento agli interventi relativi alla figura del *prosumer*, sia opportuno prevedere:
 - a) la possibilità per il *prosumer* di attivare il Servizio Conciliazione, nel rispetto dei requisiti procedurali previsti per i clienti finali, per la risoluzione delle controversie eventualmente insorte con il venditore, il distributore, il GSE. Il *prosumer*, ad oggi, non dispone di procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie alternative al reclamo di seconda istanza e le peculiarità del Servizio Conciliazione, in particolare lo svolgimento *online* e l'universalità dell'ambito di applicazione, permettono la sua azionabilità da parte di questa categoria di soggetti; inoltre, l'eventuale complessità delle problematiche, eccettata da alcuni operatori, di per sé non può costituire un limite alla realizzazione di strumenti di tutela, anche in ragione del fatto che il conciliatore del Servizio è specificamente e appositamente formato e

aggiornato nelle materie energetiche; inoltre, trattandosi di una disciplina ancora in fase sperimentale, il paventato rischio di inadeguatezza della misura potrà eventualmente essere valutato in esito a tale fase;

- b) l'estensione, anche a tali procedure, in analogia con quanto già implementato per le procedure attivate dal cliente finale e in applicazione della medesima disciplina, del meccanismo di convocazione in conciliazione, su richiesta dell'operatore controparte, del distributore in qualità di ausilio tecnico: in particolare, la possibilità per il venditore e il GSE controparte del *prosumer* di richiedere al Servizio, all'atto dell'adesione, ove necessario ai fini della risoluzione della controversia, la convocazione del distributore, prevedendo altresì un obbligo partecipativo del distributore medesimo; la partecipazione del distributore ai fini dell'ausilio tecnico si sostanzia in un obbligo di natura informativa, che si giustifica in quanto si tratta di un esercente un pubblico servizio che presta al venditore (o al GSE), in condizione di terzietà e neutralità, attività funzionali all'esecuzione fisica dei contratti di cui essi sono parte; nell'ambito di tale interazione, il distributore è il soggetto qualificato che detiene informazioni che possono risultare necessarie per la composizione della controversia;
- c) la possibilità per il *prosumer*, per le sole controversie in qualità di produttore nei confronti del gestore di rete, di attivare la procedura giustiziale presso l'Autorità, di cui alla deliberazione 188/2012/E/com, applicando, a tal fine, gli appositi filtri indicati nella predetta opzione B, in quanto condivisa dai partecipanti alla consultazione; in particolare:
 - la possibilità, per i *prosumer*, con impianti di produzione di potenza superiore a 0,5 MW, di presentare direttamente reclamo ai sensi della deliberazione 188/2012/E/com;
 - la possibilità, per i *prosumer*, con impianti di produzione di potenza fino a 0,5 MW, di presentare reclamo ai sensi della predetta deliberazione 188/2012/E/com, solo dopo aver esperito, con esito negativo, un tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione o, in alternativa, dopo aver esperito la procedura di reclamo presso lo Sportello per il consumatore;
- con riferimento alla partecipazione degli operatori o del GSE alle procedure presso il Servizio Conciliazione attivate dal cliente finale o dal *prosumer*, sia opportuno:
 - a) confermare la facoltatività della partecipazione del venditore, diverso dall'esercente la maggior tutela, alla procedura conciliativa, fatti salvi i casi di impegno partecipativo autodeterminato quali forme di *best practices* del venditore medesimo, ad esempio l'iscrizione all'elenco ADR dell'Autorità;
 - b) prevedere per l'esercente la maggior tutela, qualora convocato dalla Segreteria del Servizio Conciliazione a seguito della richiesta di attivazione della procedura conciliativa da parte di un proprio cliente o *prosumer*, l'obbligatoria partecipazione alla procedura medesima presso il Servizio Conciliazione, in quanto operatore che garantisce la fornitura di energia elettrica ai clienti finali che non hanno scelto un fornitore sul mercato libero, con caratteristiche

specifiche di qualità, prezzo e tutela, nonché con riconoscimento e copertura dei relativi costi. A fronte di tali caratteristiche specifiche, fra le predette misure di tutela del cliente finale adottate dall'Autorità, rientrano anche quelle volte a migliorare l'accesso dei clienti finali a procedure ADR; il mero requisito di obbligatorietà della partecipazione, che comunque non comporta alcun obbligo di addivenire ad un accordo, da un lato garantisce a tutti i clienti serviti in maggior tutela l'effettività dello strumento ADR e dall'altro non impedisce comunque agli operatori in argomento di predisporre, utilizzare ed efficientare altri strumenti analoghi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, lasciando al cliente l'elezione della procedura più idonea al caso concreto; peraltro, gli impatti economico-organizzativi sono ottimizzati dalla modalità di svolgimento *online* della procedura, dall'avvenuto accreditamento della maggior parte di tali operatori al sistema telematico e dal filtro rappresentato sia dall'efficace trattazione del reclamo da parte dell'operatore che dalle previsioni di inammissibilità formale e procedurale della Disciplina del Servizio Conciliazione;

- c) prevedere per il distributore, se destinatario del reclamo del cliente finale o del *prosumer*, l'obbligatorietà della partecipazione alla procedura presso il Servizio Conciliazione in quanto operatore regolato, che esercisce un servizio di pubblica utilità in regime di concessione, responsabile di prestazioni da erogare a beneficio anche del cliente finale, rispetto alle quali egli è tenuto - dalla regolazione dell'Autorità - a rispondere per disfunzioni o disservizi; inoltre, le modalità partecipative al Servizio Conciliazione, che prevedono lo svolgimento *online* di tutte le fasi della procedura, minimizzano l'eventuale impatto economico e aziendale per il distributore, il quale, peraltro, non è tenuto ad addivenire a un accordo, il cui raggiungimento è rimesso esclusivamente alla volontà delle parti;
- d) prevedere l'obbligatorietà della partecipazione del GSE, se destinatario di reclamo inoltrato dal *prosumer*, con esclusivo riferimento ai servizi da esso erogati e sottoposti ai poteri di regolazione e controllo dell'Autorità (ritiro dedicato, scambio sul posto), a fronte della facoltatività della partecipazione per le altre controversie. Indipendentemente dalla natura del *prosumer*, ciò che rileva è che quest'ultimo è l'utente di un servizio erogato dal GSE sulla base di appositi contratti regolamentati dall'Autorità: in tale prospettiva, l'Autorità si limita ad intervenire nel contenuto dei predetti rapporti contrattuali relativamente alla loro fase patologica, prevedendo in capo all'esercente un obbligo di partecipare al tentativo di conciliazione, analogamente a quanto previsto dall'Autorità nell'ambito di altri servizi di pubblica utilità sottoposti alla sua regolazione. Inoltre, una tale decisione consente di assicurare al *prosumer*, proprio alla luce della sua natura "mista" - che, unitamente alla complessità e alla novità del settore in cui opera, acuisce l'asimmetria informativa - una tutela effettiva, mediante l'accesso ad uno strumento conciliativo successivo al reclamo di prima istanza;

- e) ampliare, per le procedure attivate dai clienti finali, il novero delle fattispecie nelle quali è possibile richiedere la convocazione in conciliazione del distributore in qualità di ausilio tecnico presso il Servizio Conciliazione, prevedendo che tale convocazione possa avvenire, sempre su richiesta del venditore, all'atto dell'adesione e comunque non oltre il primo incontro, in presenza di un reclamo semplice, per rispondere al quale, cioè, il venditore non abbia già richiesto i dati tecnici al distributore; tale facoltà è azionabile dal venditore medesimo per le ipotesi in cui, successivamente alla ricezione del reclamo ai sensi del TIQV, siano emersi elementi tali da rendere necessario e indispensabile in sede conciliativa presso il Servizio coinvolgere il distributore in qualità di ausilio tecnico ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia;
- sia opportuno valutare successivamente, al fine di effettuare ulteriori approfondimenti, l'eventuale ampliamento ai produttori puri delle competenze relative al reclamo di seconda istanza dello Sportello per il consumatore, tenuto altresì conto, in un'ottica di efficienza procedimentale, degli esiti della consultazione di cui al documento per la consultazione 377/2014/E/com per come illustrati in precedenza;
 - con riferimento all'ottimizzazione delle regole procedurali del Servizio Conciliazione, sia opportuno prevedere:
 - a) l'allineamento della tempistica per la verifica della completezza della pratica (10 giorni) con quella prevista per l'avvio della procedura in caso di pratica completa (5 giorni), fissando per entrambe le attività un unico termine di 7 giorni, anziché 5 come inizialmente ipotizzato nel documento per la consultazione 377/2014/E/com, al fine di rendere tale tempistica coerente con il termine di pari durata già previsto per la regolarizzazione della pratica incompleta da parte del cliente finale, nonché facilitare l'attività di *screening* delle pratiche da parte della Segreteria in vista dell'aumento dei volumi in ingresso;
 - b) l'eliminazione del termine di 10 giorni concesso all'operatore per la presentazione di ulteriore documentazione a valle dell'adesione, in quanto non funzionale allo svolgimento della procedura, la quale consente, fra le altre cose, la possibilità di "caricare" in qualsiasi momento documenti nel fascicolo virtuale;
 - c) l'introduzione di un termine massimo pari a 7 giorni, in linea con la tempistica di cui alla precedente lettera a), entro il quale la Segreteria comunica alle parti il giorno e l'ora del primo incontro, per un'ancora maggiore trasparenza del processo;
 - d) la possibilità per il Servizio Conciliazione, anche su richiesta del conciliatore che ravvisi la complessità della controversia, di prorogare il termine di conclusione della procedura di ulteriori 30 giorni, in aggiunta alla medesima facoltà già concessa alle parti, per ampliare il ventaglio di ipotesi nelle quali le

- parti medesime possano usufruire di un ulteriore termine per la ricerca dell'accordo;
- e) che la parte convenuta, all'atto dell'adesione alla procedura, comunichi i termini di disponibilità per l'effettuazione del primo incontro, al fine di agevolare la sua fissazione, in un'ottica di efficienza ed efficacia, così come già implementato per l'attivante;
- f) il mantenimento del termine di 15 giorni concesso alla parte convenuta, per aderire alla procedura conciliativa, se non diversamente obbligata, al fine di permettere un'adeguata valutazione in merito all'opportunità di tale adesione, per un proficuo confronto;
- con riferimento all'ottimizzazione delle regole procedurali del Servizio Conciliazione, non sia invece opportuno accogliere le richieste formulate da alcuni partecipanti alla consultazione e riguardanti la previsione di una sospensione dei termini procedurali per alcune settimane in Agosto e durante le festività natalizie e di inizio anno, in quanto contrastanti con la Direttiva 2013/11/UE nella parte in cui prevede che il termine per la conclusione della procedura sia calcolabile in "giorni di calendario", eventualmente solo prorogabili;
 - non sia opportuno in questa fase prevedere, oltre all'attuale controllo di ammissibilità della richiesta di attivazione da parte della Segreteria, un ulteriore controllo di merito con eventuale filtro di valore, in quanto non attuabile con parametri oggettivi e non in linea con la finalità dello strumento di intercettare le problematiche non risolte con il reclamo, ivi inclusi gli *small claims*;
 - con riferimento all'ipotesi di revisione dell'elenco ADR - con l'indicazione separata dei venditori e dei distributori che aderiscono per una percentuale predefinita di procedure presso il Servizio Conciliazione - sia opportuno non intervenire, accogliendo le osservazioni pervenute in merito, e pertanto mantenere le attuali modalità di iscrizione e aggiornamento, anche al fine di attendere il consolidamento del sistema di tutele oggetto di razionalizzazione di cui al procedimento avviato con la deliberazione 410/2014/E/com, fermo restando il necessario adeguamento di tale elenco alla previsione dell'obbligo partecipativo presso il Servizio Conciliazione per distributori ed esercenti la maggior tutela;
 - con riferimento alla pubblicazione di dati nominativi degli operatori che aderiscono al Servizio Conciliazione - con riguardo sia alle percentuali di effettiva partecipazione e accordi, sia al numero di richieste ammissibili presentate nei loro confronti - sia opportuno, per ora, non effettuare alcun intervento, tenuto conto che la procedura è ancora in fase sperimentale e che dunque vi è la necessità di un consolidamento dei dati, oltre che dell'individuazione di ulteriori parametri, al fine di consentire una confrontabilità trasparente e oggettiva anche per il cliente;
 - con riferimento all'ipotesi di rendere possibile anche all'operatore l'attivazione del Servizio Conciliazione, con oneri a suo carico, al fine di risolvere eventuali controversie insorte con il cliente, alla luce della condivisione dell'orientamento da parte di tutti gli *stakeholders*, sia opportuno attivare, date la novità dell'orientamento e l'assenza di esperienze settoriali similari, appositi incontri

tecnici con i soggetti interessati, al fine di individuare e approfondire gli elementi utili per tale implementazione.

RITENUTO, INOLTRE, CHE:

- sia opportuno, in considerazione delle caratteristiche della procedura, continuare a valorizzare le *best practices* dei venditori a vantaggio dei clienti finali consistenti nella volontaria sospensione delle azioni di recupero crediti, come confermato dai dati del primo anno di operatività del Servizio Conciliazione;
- con riferimento all'eventuale estensione dell'ambito applicativo del Servizio Conciliazione agli utenti del Servizio Idrico Integrato, nonché alla previsione dell'obbligatorietà della conciliazione ai fini dell'azionabilità in giudizio della controversia per i settori di competenza dell'Autorità, sia opportuno sviluppare approfondimenti che tengano conto, da un lato, dell'indagine conoscitiva sulle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del servizio idrico integrato di cui alla deliberazione 73/2014/E/idr e, dall'altro, degli interventi in esito al procedimento di razionalizzazione dei sistemi di tutela ai sensi della deliberazione 410/2014/E/com.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- sia opportuno prevedere che le modifiche e integrazioni di cui al presente provvedimento - con riferimento all'Allegato A alla deliberazione 188/2012/E/com, all'allegato A alla deliberazione 286/2014/R/com e all'Allegato A alla deliberazione 260/2012/E/com - entrino in vigore a far data dal 1 luglio 2015, al fine di predisporre gli interventi di adeguamento operativo e organizzativo necessari al riguardo

DELIBERA

1. di modificare la "Disciplina per la trattazione dei reclami presentati da operatori contro un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione (articolo 44, commi 1 e 2, del d.lgs. 1 giugno 2011, n. 93)" di cui all'allegato A alla deliberazione 188/2012/E/com, come segue:
 - all'articolo 1, comma 1.1., lett.f.), è eliminata la frase "*e dai prosumer*";
 - all'articolo 1, comma 1.1., lett. h), è eliminata la frase "*limitatamente agli impianti di potenza fino a 10 MW*";

- l'articolo 2, comma 2.2., è così sostituito: *“La presente Disciplina si applica ai prosumer con impianti di potenza superiore a 0,5 MW. La presente Disciplina si applica, altresì, ai prosumer con impianti di potenza fino a 0,5 MW, nel caso in cui il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione di cui all'allegato A) alla deliberazione 260/2012/E/com non vada a buon fine, ovvero nel caso in cui la controversia non sia risolta mediante la procedura di reclamo presso lo Sportello per il consumatore di energia di cui alla deliberazione 286/2014/R/com. L'esperimento, in alternativa, della procedura presso il Servizio Conciliazione o presso lo Sportello per il consumatore costituisce condizione di ammissibilità per l'attivazione della procedura giustiziale di cui alla presente Disciplina”*;
 - all'articolo 3, comma 3.1, dopo le parole, *“dal compimento del predetto termine di risposta da parte del gestore”*, sono inserite le parole: *“ovvero dalla data di sottoscrizione del verbale di fallita conciliazione presso il Servizio Conciliazione o di ricezione della lettera di chiusura da parte dello Sportello per il consumatore”*;
 - all'articolo 3, comma 3.7, l'ultimo alinea è così sostituito *“per i prosumer, dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà in cui si attesta di essere un prosumer con impianto di potenza superiore a 0,5 MW”*;
 - all'articolo 3, comma 3.7, dopo l'ultimo alinea è aggiunta una ulteriore alinea: *“per i prosumer con impianti di potenza fino a 0,5 MW, dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà in cui si attesta l'avvenuto esperimento della procedura presso il Servizio Conciliazione o, in alternativa, della procedura di reclamo presso lo Sportello per il consumatore”*;
2. di modificare il “Regolamento per lo svolgimento da parte dello Sportello per il consumatore di energia delle attività afferenti al trattamento dei reclami” di cui all'Allegato A alla deliberazione 286/2014/R/com, come segue:
- all'articolo 1, comma 1.1., lett. p), è eliminata la frase: *“limitatamente agli impianti di potenza fino a 10 MW”*;
 - l'articolo 4, comma 4.10, è così sostituito: *“Lo Sportello, nel caso in cui riceva un reclamo presentato da un prosumer con impianto di potenza superiore a 0,5 MW o da un operatore contro un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione per quanto concerne gli obblighi a tali gestori imposti in attuazione delle direttive comunitarie sui mercati interni dell'energia elettrica e del gas naturale, informa l'operatore o il prosumer della procedura di cui alla deliberazione 18 maggio 2012, 188/2012/E/com e trasmette il reclamo agli Uffici dell'Autorità”*;
3. di modificare la “Disciplina di prima attuazione per la conciliazione di controversie tra un cliente finale ed un esercente la vendita o distributore di energia elettrica e/o di gas naturale presso il Servizio conciliazione clienti energia” di cui all'allegato A alla deliberazione 260/2012/E/com, come segue:

- all'articolo 1, comma 1.1, alla definizione "Esercente la vendita" sono aggiunte le seguenti parole: *"ivi incluso l'esercente la maggior tutela, ossia il soggetto che, ai sensi dell'articolo 1, commi 2 e 3, del Decreto legge n. 73/07, eroga il servizio di maggior tutela ai clienti finali di energia elettrica;"*;
- all'articolo 1, comma 1.1, sono aggiunte le definizioni: *"GSE", il Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.A.;"*; *"Prosumer", il soggetto che è al contempo cliente finale di energia elettrica e produttore e che è Parte, ai sensi e per gli effetti della presente disciplina, qualora attivi la procedura nei confronti dell'Operatore o del GSE;"*; *"Reclamo al GSE", il reclamo presentato dal prosumer al GSE;"*;
- all'articolo 2, dopo il comma 2.2, è inserito il comma 2.2 bis: *"La presente disciplina trova altresì applicazione per le controversie insorte tra il prosumer e l'esercente la vendita o il distributore di energia elettrica o il GSE. A tal fine, se non diversamente ed espressamente stabilito nella presente disciplina, le previsioni che riguardano gli operatori si applicano anche al GSE e per tutte le procedure di conciliazione attivate dal prosumer; le previsioni che riguardano i clienti finali si applicano anche al prosumer."*;
- all'articolo 3, dopo il comma 3.1, è inserito il comma 3.1bis: *"Il Responsabile del Servizio segnala all'Autorità, per i seguiti di competenza, i casi di inadempimento degli obblighi partecipativi di cui al successivo art. 7, commi 7.2ter e 7.3bis."*;
- all'articolo 3, comma 3.3, lettera f), è inserito il punto iv.: *"nei casi in cui siano scaduti i termini di cui all'art. 10, comma 10.3;"*;
- all'articolo 5, dopo il comma 5.3, è inserito il comma 5.3bis: *"I termini e le condizioni di cui ai precedenti commi 5.2 e 5.3 si applicano, ai sensi e per gli effetti della presente disciplina, anche con riferimento al reclamo al GSE inoltrato dal prosumer."*;
- all'articolo 6, comma 6.2, il termine di 10 giorni per la comunicazione dell'invito alla regolarizzazione e all'integrazione della richiesta da parte della Segreteria è sostituito con il termine di 7 giorni;
- all'articolo 7, comma 7.1, il termine di 5 giorni per la comunicazione dell'avvio della procedura alle parti da parte della Segreteria è sostituito con il termine di 7 giorni;
- all'articolo 7, il comma 7.1bis è così sostituito: *"Nel caso in cui l'esercente la vendita, ai fini della risposta motivata al reclamo scritto o alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione del cliente finale, abbia richiesto dati tecnici al distributore ai sensi dell'art. 15 del TIQV o la necessità di tali dati tecnici sia emersa solo successivamente, unitamente all'adesione alla procedura e comunque non oltre il primo incontro, può richiedere alla Segreteria, qualora sia necessario ed indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia, la convocazione del distributore in qualità di ausilio tecnico."*;

- all'articolo 7, dopo il comma 7.1bis, è inserito il comma 7.1ter: *“Nel caso in cui il GSE ritenga necessario e indispensabile coinvolgere il distributore in qualità di ausilio tecnico, ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia, unitamente all’adesione alla procedura e comunque non oltre il primo incontro, può richiedere alla Segreteria la convocazione del distributore ai sensi del presente articolo.”*;
 - all'articolo 7, comma 7.2, lettera b), è eliminata la frase: *“e il termine entro cui mettere a disposizione sull’apposita area web l’eventuale documentazione ai sensi del successivo comma 7.5”*;
 - l'articolo 7, comma 7.2bis è così sostituito: *“La Segreteria, qualora l’esercente la vendita o il GSE ne abbia fatto espressa richiesta nei casi e nei modi di cui ai precedenti commi 7.1bis e 7.1ter, convoca il distributore entro due giorni decorrenti dalla richiesta, mediante l’invio della comunicazione di cui al precedente comma 7.2, priva degli elementi di cui al punto b).”*;
 - all'articolo 7, dopo il comma 7.3, è inserito il comma 7.3bis: *“L’esercente la maggior tutela, il distributore e il GSE - quest’ultimo solo se destinatario del reclamo del prosumer relativo ad attività regolate dall’Autorità (ritiro dedicato e scambio sul posto) - sono tenuti a partecipare alle procedure di conciliazione attivate nei loro confronti dal cliente finale o dal prosumer, ai sensi della presente disciplina.”*;
 - all'articolo 7, è eliminato il comma 7.5;
 - all'articolo 8, dopo il comma 8.1, è inserito il comma 8.1bis: *“L’operatore e il GSE, all’atto dell’adesione, sono tenuti a comunicare i termini di disponibilità per l’effettuazione del primo incontro. La Segreteria comunica alle Parti giorno ed ora del primo incontro entro 7 giorni dall’adesione da parte dell’operatore o del GSE.”*;
 - all'articolo 10, dopo il comma 10.2, è inserito il comma 10.3: *“Il Servizio può disporre una proroga di 30 giorni, anche su richiesta del Conciliatore che ravvisi la complessità della procedura, dandone apposita e preventiva comunicazione alle Parti.”*;
4. di prevedere che le disposizioni dell’Allegato A alla deliberazione 188/2012/E/com, dell’allegato A alla deliberazione 286/2014/R/com e dell’Allegato A alla deliberazione 260/2012/E/com, di cui rispettivamente ai precedenti punti 1, 2 e 3, trovino applicazione a partire dal 1 luglio 2015;
 5. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati per tutti gli adempimenti successivi, fra i quali la revisione dell’elenco ADR nonché la convocazione di incontri tecnici con i soggetti interessati, al fine di individuare e approfondire costi, casistiche, modalità e ogni altro elemento utile per l’implementazione di un meccanismo di attivazione del Servizio Conciliazione da parte degli operatori;
 6. di trasmettere copia del presente provvedimento alle società Acquirente Unico S.p.A. e Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.A.;

7. di pubblicare il presente provvedimento e i testi dell'Allegato A alla deliberazione 188/2012/E/com, dell'Allegato A alla deliberazione 286/2014/R/com e dell'Allegato A alla deliberazione 260/2012/E/com, come risultanti dalle modificazioni ed integrazioni apportate dal presente provvedimento, sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

11 dicembre 2014

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni