

## DETERMINAZIONE N. 8/DCCA/2015

ELENCO DELLE IMPRESE DI VENDITA E/O DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE ADERENTI A PROCEDURE DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE: AGGIORNAMENTO DELLE MODALITÀ DI ISCRIZIONE E PUBBLICAZIONE

(DELIBERAZIONI 21 GIUGNO 2012, 260/2012/E/COM E S.M.I. E 11 DICEMBRE 2014, 605/2014/E/COM)

### IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE CONSUMATORI, CONCILIAZIONI E ARBITRATI DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA, IL GAS E IL SISTEMA IDRICO

#### Premesso che:

- l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità), con la deliberazione 15 novembre 2012, 475/2012/E/com, ha integrato la deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/com, istitutiva del Servizio conciliazione clienti energia (di seguito: Servizio Conciliazione) e della relativa disciplina di prima attuazione, disponendo, fra le altre cose, “[...] *la creazione, nel sito internet dell’Autorità, entro il 1° aprile 2013, di un elenco degli operatori che aderiscono volontariamente a procedure di conciliazione extragiudiziale delle controversie [...]*”(di seguito: Elenco);
- in attuazione del precedente punto, è stata emanata la determinazione 14 marzo 2013, n. 3/DCOU/2013 (di seguito: determinazione n. 3/DCOU/2013), recante le “*Modalità di comunicazione da parte delle imprese di vendita e/o distribuzione di energia elettrica e/o gas naturale dell’iscrizione all’elenco degli operatori aderenti a procedure di conciliazione e relativa pubblicazione e aggiornamento (deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i.)*”;
- tali modalità sono state esplicitate nell’Allegato A alla predetta determinazione, secondo cui:
  - a) l’Elenco si compone di due distinte sezioni, una relativa alle imprese di vendita di energia elettrica e/o gas e l’altra concernente le imprese di distribuzione di energia elettrica e/o gas (di seguito anche: operatori);
  - b) le imprese che svolgono attività di vendita e/o distribuzione di energia elettrica e/o gas naturale a clienti finali domestici e non domestici si iscrivono volontariamente nella sezione di appartenenza, selezionando una o più procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie fra quelle indicate, ossia: Servizio Conciliazione, procedure di conciliazione paritetica clienti domestici, procedure di conciliazione paritetica clienti non domestici, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie; l’avvenuta selezione di una procedura da parte dell’operatore è evidenziata nell’Elenco pubblicato nel sito internet dell’Autorità per mezzo di un apposito segno di spunta (di seguito: *flag*);
  - c) l’operatore, che si è iscritto in una sezione dell’Elenco indicando il Servizio Conciliazione, si impegna a partecipare alla procedura, se destinatario del relativo reclamo inviato dal cliente finale, per un periodo uguale almeno al periodo complessivo previsto per l’avvio sperimentale del Servizio medesimo e comunque non inferiore a due anni (la data di adesione al Servizio Conciliazione appare in Elenco); l’operatore non iscritto in Elenco o iscritto senza *flag* sul Servizio Conciliazione decide volta per volta se aderire alle procedure avviate nei suoi confronti presso il Servizio medesimo (“adesione selettiva al Servizio Conciliazione”);

- d) l'operatore, che si è iscritto in Elenco indicando le procedure di conciliazione diverse dal Servizio Conciliazione, ha comunque l'obbligo di aggiornare l'Elenco medesimo tutte le volte in cui vengano meno i presupposti delle procedure indicate;
- e) ciascuna sezione dell'Elenco è ordinata per numero di procedure disponibili; a parità di procedure, si segue l'ordine alfabetico;
- f) per ogni operatore, l'Elenco riporta anche sede legale e sito internet.
- gli operatori, sia elettrici che gas, si iscrivono volontariamente nelle sezioni dell'Elenco attraverso un apposito pulsante reso disponibile nel sistema informativo "Anagrafica operatori" (di seguito: Anagrafica operatori), istituito dall'Autorità con deliberazione 23 giugno 2008, GOP 35/08 per la gestione centralizzata dei flussi informativi tra l'Autorità medesima e i soggetti regolati.

### Considerato che:

- con la deliberazione 11 dicembre 2014, 605/2014/E/com (di seguito: deliberazione n. 605/2014/E/com), l'Autorità ha previsto, dall'1 luglio 2015, la partecipazione obbligatoria degli esercenti la maggior tutela per il settore elettrico e dei distributori dei settori elettrico e gas alle procedure attivate presso il Servizio Conciliazione, dando altresì mandato al Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati (di seguito DCCA) "[...] per tutti gli adempimenti successivi, fra i quali la revisione dell'elenco [...]";
- la revisione mediante aggiornamento dell'Elenco ha il duplice obiettivo, da un lato, di fornire, tenuto conto delle previsioni di cui al precedente punto, un'adeguata informazione ai clienti finali sugli operatori che offrono procedure di conciliazione per la risoluzione delle controversie; dall'altro, di mantenere inalterata l'originaria portata reputazionale dell'Elenco medesimo;
- gli interventi riguardano, in particolare:
  - a) il mantenimento dei criteri di iscrizione e pubblicazione con riferimento all'attuale sezione degli esercenti la vendita ad iscrizione volontaria; tale sezione riguarderà gli esercenti la vendita del mercato libero dei settori dell'energia elettrica e del gas naturale;
  - b) l'introduzione di una nuova sezione dell'Elenco nella quale figurano tutti gli operatori che, in Anagrafica operatori, hanno dichiarato di esercire il servizio di maggior tutela per i clienti finali elettrici aventi diritto; in tale sezione, il Servizio Conciliazione è *flaggato* e riporta per gli operatori che l'avevano già selezionato volontariamente la data del relativo *flag*, per tutti gli altri la data 1 luglio 2015. L'eventuale selezione delle altre procedure è rimessa alla discrezionalità dell'operatore medesimo, ad eccezione degli esercenti la vendita già presenti nella sezione ad iscrizione volontaria di cui alla lettera a), per i quali sono riportate anche le altre procedure già selezionate;
  - c) l'integrazione dell'attuale sezione relativa ai distributori con l'inserimento di tutti i distributori presenti in Anagrafica operatori e non ancora iscritti in Elenco; in tale sezione, il Servizio Conciliazione è *flaggato* e riporta per gli operatori che l'avevano già selezionato volontariamente la data del relativo *flag*, per tutti gli altri la data 1 luglio 2015. L'eventuale selezione delle altre procedure è rimessa alla discrezionalità dell'operatore medesimo;
- d) con riferimento a tutte e tre le sezioni dell'Elenco:
  - l'accessibilità alla scheda informativa di ciascun operatore iscritto presente in Anagrafica operatori, mediante un apposito link in corrispondenza dell'operatore medesimo;
  - l'applicazione dei criteri già operativi per l'ordinamento in ciascuna sezione dell'Elenco, ossia numero di procedure e, a parità di procedure indicate, ordine alfabetico;
- e) relativamente alle misure di trasparenza e informazione:

- la creazione di una modalità di accesso all'Elenco, tramite sito internet dell'Autorità, che permetta all'utente di selezionare la sezione dell'Elenco che intende visionare e di ricercare il proprio operatore fra quelli che compaiono nella sezione selezionata;
- l'inserimento di un apposito *alert* in Anagrafica operatori con il quale si dia contezza agli operatori medesimi degli avvenuti interventi;
- l'aggiornamento operativo è stato reso noto agli interessati in un apposito tavolo tecnico.

**Ritenuto che:**

- in attuazione della deliberazione 605/2014/E/com, sia opportuno realizzare, entro l'1 luglio 2015, l'aggiornamento delle modalità di iscrizione e pubblicazione dell'Elenco delle imprese di vendita e/o di distribuzione di energia elettrica e/o gas naturale aderenti a procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- sia necessario dare adeguata pubblicità degli interventi effettuati, anche mediante l'aggiornamento delle pagine web del sito internet dell'Autorità dedicate alle procedure di risoluzione extragiudiziale nei settori regolati e l'inserimento di un apposito *alert* in Anagrafica operatori.

**DETERMINA**

1. di approvare l' "*Aggiornamento delle modalità di iscrizione all'elenco delle imprese di vendita e/o distribuzione di energia elettrica e/o gas naturale a clienti finali aderenti a procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e relativa pubblicazione*" allegato alla presente determinazione, di cui forma parte integrante e sostanziale (*Allegato A*);
2. di prevedere che l'Elenco aggiornato sia operativo e pubblicato nel sito internet dell'Autorità a partire dall'1 luglio 2015;
3. di pubblicare la presente determinazione, completa dell'*Allegato A*, nel sito internet dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)).

Milano, 30 giugno 2015

*Il Direttore*  
Roberto Malaman

**AGGIORNAMENTO DELLE MODALITÀ DI ISCRIZIONE ALL' ELENCO DELLE IMPRESE DI VENDITA E/O DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE A CLIENTI FINALI ADERENTI A PROCEDURE DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE E RELATIVA PUBBLICAZIONE**

**Parte I**

**Elenco delle imprese che svolgono attività di vendita e/o distribuzione di energia elettrica e/o gas naturale a clienti finali aderenti a procedure di risoluzione extragiudiziale**

**1. Composizione dell'Elenco**

L'Elenco delle imprese che svolgono attività di vendita e/o distribuzione di energia elettrica e/o gas naturale a clienti finali aderenti a procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie si compone di tre sezioni:

- a) *sezione A* relativa alle imprese che svolgono attività di vendita di energia elettrica e/o gas naturale a clienti finali del mercato libero;
- b) *sezione B* relativa alle imprese che esercitano il servizio di maggior tutela ai clienti finali del mercato elettrico aventi diritto;
- c) *sezione C* relativa alle imprese che svolgono attività di distribuzione di energia elettrica e/o gas naturale a clienti finali del mercato libero e della maggior tutela.

Le denominazioni *sezione A*, *sezione B* e *sezione C* sono utilizzate esclusivamente per agevolare la lettura del presente *Allegato A*.

**2. Identificazione delle procedure**

In ciascuna sezione sono presenti le seguenti procedure:

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

**Parte II**

**Sezione A: imprese che svolgono attività di vendita di energia elettrica e/o di gas naturale a clienti finali del mercato libero**

**3. Modalità di iscrizione**

Le imprese che svolgono attività di vendita di energia elettrica e/o gas naturale a clienti finali del mercato libero comunicano all’Autorità, per via telematica, la propria iscrizione alla relativa sezione dell’Elenco (*sezione A*), selezionando almeno una fra le procedure disponibili, mediante

l'attivazione di un apposito comando presente nell'area Anagrafica operatori del portale dell'Autorità.

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

Ai fini della relativa pubblicazione, l'iscrizione dell'operatore alla *sezione A* decorre, per ciascuna procedura, dal giorno successivo a quello della prima comunicazione telematica di adesione effettuata tramite Anagrafica operatori.

#### **5. Effetti dell'iscrizione**

L'iscrizione alla *sezione A*, per quanto concerne il Servizio Conciliazione, vincola l'operatore a partecipare alla relativa procedura per almeno un biennio. Per le altre procedure, diverse dal Servizio Conciliazione, l'iscrizione alla *sezione A* comporta l'obbligo dell'operatore di aggiornare la sezione medesima tutte le volte in cui vengano meno i presupposti delle procedure precedentemente indicate.

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

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

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

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

### **Parte III**

#### **Sezione B: imprese che esercitano il servizio di maggior tutela ai clienti finali del mercato elettrico aventi diritto**

#### **8. Modalità di iscrizione**

Le imprese che esercitano il servizio di maggior tutela ai clienti finali del mercato elettrico aventi diritto sono iscritte nella sezione dell'elenco (*sezione B*), con relativa selezione del Servizio Conciliazione. L'adesione alle altre procedure è volontaria ed avviene per via telematica mediante l'attivazione di un apposito comando presente nell'area Anagrafica operatori del portale dell'Autorità.

#### **9. Contestuale iscrizione nella sezione A e nella sezione B**

L'operatore che, col medesimo *brand*, opera anche nel mercato libero può iscriversi anche nella relativa *sezione A* e compare sia nella *sezione A* che nella *sezione B*.

#### **10. Decorrenza dell'iscrizione**

Ai fini della relativa pubblicazione, l'iscrizione dell'operatore alla *sezione B* decorre, per il Servizio Conciliazione, dall'1 luglio 2015 o dalla data precedente se l'operatore risulta già iscritto nella preesistente sezione dell'Elenco relativa ai venditori (*sezione A*) con selezione del Servizio

Conciliazione. Per le altre procedure, l'iscrizione decorre dal giorno successivo a quello della prima comunicazione telematica di adesione effettuata tramite Anagrafica operatori.

#### ***11. Effetti dell'iscrizione***

L'iscrizione alla *sezione B*, per quanto concerne il Servizio Conciliazione, vincola l'operatore a partecipare alle relative procedure eventualmente attivate nei suoi confronti. Per le altre procedure, diverse dal Servizio Conciliazione, l'iscrizione alla *sezione B* comporta l'obbligo dell'operatore di aggiornare la sezione medesima tutte le volte in cui vengano meno i presupposti delle procedure precedentemente indicate.

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

Per le procedure diverse dal Servizio Conciliazione, gli operatori iscritti comunicano l'eventuale revoca dell'adesione, per via telematica, mediante l'attivazione di un apposito comando che viene reso disponibile nell'area Anagrafica operatori del portale dell'Autorità.

#### ***13. Decorrenza della revoca dell'adesione alle procedure diverse dal Servizio Conciliazione***

L'eventuale revoca dell'operatore per le procedure diverse dal Servizio Conciliazione decorre a partire dal giorno successivo a quello della comunicazione telematica di cui al precedente punto.

### **Parte IV**

#### ***Sezione C: imprese che svolgono attività di distribuzione di energia elettrica e/o gas naturale a clienti finali del mercato libero e della maggior tutela***

#### ***14. Modalità di iscrizione***

Le imprese che svolgono attività di distribuzione di energia elettrica e/o gas naturale a clienti finali del mercato libero e della maggior tutela, non presenti, alla data dell'1 luglio 2015, nella preesistente sezione dell'Elenco relativa ai distributori, sono iscritte nella *sezione C*, con relativa selezione del Servizio Conciliazione. L'adesione alle altre procedure è volontaria ed avviene per via telematica mediante l'attivazione di un apposito comando presente nell'area Anagrafica operatori del portale dell'Autorità.

#### ***15. Decorrenza dell'iscrizione***

Ai fini della relativa pubblicazione, l'iscrizione dell'operatore alla *sezione C* decorre, per il Servizio Conciliazione, dall'1 luglio 2015 o dalla data precedente se l'operatore risulta già iscritto all'Elenco con selezione del Servizio Conciliazione. Per le altre procedure, l'iscrizione decorre dal giorno successivo a quello della prima comunicazione telematica di adesione effettuata tramite Anagrafica operatori.

#### ***16. Effetti dell'iscrizione***

L'iscrizione alla *sezione C*, per quanto concerne il Servizio Conciliazione, vincola l'operatore a partecipare alle relative procedure eventualmente attivate nei suoi confronti. Per le procedure diverse dal Servizio Conciliazione l'iscrizione alla *sezione C* comporta l'obbligo dell'operatore di aggiornare la sezione medesima tutte le volte in cui vengano meno i presupposti delle procedure precedentemente indicate.

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

Per le procedure diverse dal Servizio Conciliazione, gli operatori iscritti comunicano l'eventuale revoca dell'adesione, per via telematica, mediante l'attivazione di un apposito comando che viene reso disponibile nell'area Anagrafica operatori del portale dell'Autorità.

**18. Decorrenza della revoca dell'adesione alle procedure diverse dal Servizio Conciliazione**

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

**Parte V**

**Pubblicazione e aggiornamento dell'elenco delle imprese che svolgono attività di vendita e/o distribuzione di energia elettrica e/o gas naturale a clienti finali aderenti a procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie**

**19. Pubblicazione dell'elenco**

L'Elenco, composto dalle tre sezioni indicate nel punto 1, è pubblicato con adeguata evidenza nel sito internet dell'Autorità, [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

**20. Informazioni contenute nell'Elenco**

Ciascuna sezione dell'Elenco è formata sulla base della finalità di attribuire evidenza all'operatore che aderisce al maggior numero di procedure. In caso di uguale numero di procedure fra due o più operatori iscritti, si segue l'ordine alfabetico crescente della ragione sociale degli operatori medesimi.

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

- a) ragione sociale;
- b) spunta (*flag*) delle procedure scelte, con evidenza della data di adesione al Servizio Conciliazione dell'Autorità;
- c) link a scheda informativa.

**21. Aggiornamento dell'Elenco**

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