

**DELIBERAZIONE 14 LUGLIO 2016
383/2016/E/COM**

**REGOLAMENTO PER L'ATTUAZIONE DA PARTE DELLA SOCIETÀ ACQUIRENTE UNICO
DELLE ATTIVITÀ IN AVVALIMENTO DI CUI ALL'ARTICOLO 7, COMMA 6 E
ALL'ARTICOLO 44, COMMA 4, DEL D.LGS 93/11**

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

Nella riunione del 14 luglio 2016

VISTI:

- la Direttiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: Direttiva 2009/72/CE);
- la Direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: Direttiva 2009/73/CE);
- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (di seguito: Direttiva 2013/11/UE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- legge 24 dicembre 2007, n. 244 (legge finanziaria per il 2008);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 (di seguito: legge 99/09);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- il decreto legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito con modificazioni con legge 14 maggio 2005, n. 80 e s.m.i (di seguito: decreto legge 14 marzo 2005);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo) e s.m.i.;
- il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28/10;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- decreto legislativo 6 agosto 2015 n. 130/15 (di seguito: d.lgs. 130/15);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, recante "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)" e s.m.i.;

- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2009 ARG/elt 191/09 (di seguito: deliberazione 191/09);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 22 dicembre 2015, 616/2015/R/eel, recante “Testo integrato della regolazione output based dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023 (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 19 aprile 2012, 153/2012/R/com e s.m.i.;
- 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 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com (di seguito: deliberazione 548/2012/E/com) e s.m.i.;
- la deliberazione 20 dicembre 2012, 549/2012/E/com (di seguito: deliberazione 549/2012/E/com);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 26 settembre 2013, 402/2013/R/com, recante “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. (TIBEG);
- l’Allegato A, alla deliberazione dell’Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, 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” e s.m.i (RQDG);
- la deliberazione dell’Autorità 12 marzo 2015, 97/2015/E/idr;
- la deliberazione dell’Autorità 23 aprile 2015, 177/2015/A;
- la deliberazione dell’Autorità 7 agosto 2014, 410/2014/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 19 giugno 2014, 286/2014/R/com (di seguito: deliberazione 286/2014/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 31 luglio 2014, 398/2014/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 5 novembre 2015, 522/20157E/com (di seguito: deliberazione 522/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015, 598/2015/E/com (di seguito: deliberazione 598/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com che istituisce l’elenco degli organismi ADR nei settori di competenza dell’Autorità (di seguito: elenco ADR);
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2015, 628/2015/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr;
- la deliberazione dell’Autorità 10 marzo 2016, 102/2016/R/com;

- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, recante "Adozione di testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico- Testo integrato conciliazione (TICO);
- il documento di consultazione 15 dicembre 2015, 614/2015/E/com (di seguito: documento per la consultazione 614/2015/E/com);
- il documento di consultazione 12 maggio 2016, 225/2016/E/com com (di seguito: documento per la consultazione 225/2016/E/com).

CONSIDERATO CHE:

- 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 12, lettera h), della legge 481/95, prevede che l'Autorità "emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente, sentiti i soggetti esercenti il servizio e i rappresentanti degli utenti e dei consumatori, eventualmente differenziandoli per settore e tipo di prestazione [...]";
- 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'esperimento 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; e che ad oggi i regolamenti in argomento non sono stati emanati;
- 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;
- le Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio prevedono che gli Stati Membri garantiscano la predisposizione di un meccanismo indipendente al fine di assicurare un trattamento efficiente dei reclami e della risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti finali relative ai servizi di energia elettrica e di gas naturale;

- il d.lgs. 93/11, con cui sono state recepite nell'ordinamento italiano le Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, prevede:
 - a. all'articolo 7, comma 6, che l'Autorità, anche avvalendosi dell'Acquirente Unico, ai sensi dell'articolo 27, comma 2, della legge 99/09, provvede affinché siano istituiti sportelli unici al fine di mettere a disposizione dei clienti tutte le informazioni necessarie concernenti i loro diritti, la normativa in vigore e le modalità di risoluzione delle controversie di cui dispongono;
 - b. all'articolo 44, comma 4, che l'Autorità assicura 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 dell'Acquirente Unico e vigila affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori di cui all'Allegato I delle Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE;
- l'Autorità ha dato attuazione alle disposizioni di cui al precedente alinea:
 - con deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i., per quanto riguarda il trattamento efficace delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica, mediante l'istituzione del Servizio Conciliazione Clienti Energia (di seguito: Servizio Conciliazione);
 - con deliberazione 26 luglio 2012, 323/2012/E/com, per quanto riguarda il punto unico di contatto e il trattamento efficace dei reclami di seconda istanza, compresi i reclami dei *prosumer*, nei settori elettrico e gas mediante l'innovazione delle funzioni e dei compiti dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello);
- con deliberazione 286/2014/R/com, a fronte di alcune criticità rilevate, l'Autorità ha introdotto misure volte ad accrescere l'efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello, con riguardo alle modalità di presentazione del reclamo, all'introduzione di alcune procedure speciali, alla qualità ed esaustività delle risposte degli esercenti e all'*accountability* dello Sportello, modificando il Regolamento dello Sportello medesimo con decorrenza 1 gennaio 2015;
- in alcuni casi particolari, lo Sportello gestisce le istanze dei clienti finali secondo procedure speciali, definite da provvedimenti regolatori che ne prevedono la trattazione secondo specifiche modalità operative. Si tratta in particolare:
 - i. della procedura per le richieste di informazione relative all'applicazione del corrispettivo relativo a morosità pregresse (C_{MOR}), definita con la deliberazione 99/2012/R/eel, secondo la quale, a fronte di una richiesta di informazione del cliente finale relativa all'impresa che ha chiesto l'applicazione del corrispettivo C_{MOR} , lo Sportello fornisce al cliente i dati e le informazioni relative ai presupposti per l'applicazione del corrispettivo medesimo risultanti dal sistema informatico del Gestore del sistema indennitario;
 - ii. della procedura per i reclami relativi ai c.d. "contratti non richiesti", definita nella Parte III dell'Allegato A alla deliberazione, 153/2012/R/com, che affida

allo Sportello il compito di svolgere una valutazione formale in merito ai contenuti delle risposte fornite dalle imprese di vendita ai reclami per contratto non richiesto formulati dai clienti finali, con le quali le imprese medesime rigettano reclamo;

- iii. della procedura per reclami in materia di bonus sociale, introdotta con la deliberazione 286/2014/R/com, in virtù della quale lo Sportello interviene nei confronti delle imprese di distribuzione o delle imprese di vendita in relazione ai casi di mancata validazione o mancata erogazione del bonus, pur in presenza di tutti i requisiti previsti dalla normativa per l'accesso al bonus medesimo;
 - iv. della procedura di cui all'articolo 3 della deliberazione 398/2014/R/eel, in materia di volturature contrattuali, in base alla quale lo Sportello indica al cliente finale, se questi non è in condizione di identificarla autonomamente, l'impresa di vendita a cui fa capo il contratto di fornitura che il cliente medesimo intende volturare a proprio nome;
- il d.lgs. 130/15, ha dato attuazione nell'ordinamento italiano alla direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie (*Alternative Dispute Resolution*, ADR) per i consumatori e ha apportato modifiche alla parte V del Codice del consumo sostituendo l'articolo 141 con il nuovo Titolo II-bis, denominato Risoluzione extragiudiziale delle controversie. In termini generali, il d.lgs. 130/2015 individua gli obblighi in materia di accesso alle procedure, informazione ai consumatori, trasparenza, efficacia, equità e libertà che devono essere rispettati dagli organismi ADR, stabilisce i requisiti di professionalità, terzietà, indipendenza e trasparenza per le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie e obblighi informativi per gli operatori.. Riguardo le procedure di conciliazione paritetica, il d.lgs. 130/15 stabilisce i requisiti specifici di indipendenza e trasparenza, ulteriori rispetto a quelli ordinari, che devono essere rispettati affinché tali procedure possano essere considerate procedure ADR;
 - il d.lgs 130/15 ha altresì fatte salve le previsioni che stabiliscono l'obbligatorietà delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie ed in particolare l'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, individuando il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale nelle materie di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico e attribuendo all'Autorità medesima il potere di regolamentarne le modalità di svolgimento, abrogando tacitamente la riserva regolamentare governativa precedentemente prevista;
 - l'Autorità ha dato attuazione al precedente alinea con il TICO che introduce una procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziale, e individua le procedure alternative esperibili, mediante un testo ricognitivo e organico delle disposizioni alla specie applicabili; Il TICO inoltre incorpora, semplificandola, la disciplina procedurale del Servizio Conciliazione di cui all'Allegato A alla deliberazione 260/2012/E/com nella disciplina del tentativo obbligatorio di conciliazione);

- la fase di reclamo all' esercente per i settori elettrico e gas è regolata dalle disposizioni dell' Autorità in tema di qualità commerciale dei servizi di vendita e distribuzione (TIQV, TIQE, RQDG), rispetto a cui il ricorso allo Sportello o il Servizio Conciliazione rappresentano rimedi di seconda istanza, attivabili dal cliente a fronte di una mancata o insoddisfacente risposta da parte dell' esercente e tra loro alternativi, in un' ottica di efficienza ed efficacia;
- sia le attività svolte dallo Sportello (servizio Call center e Unità reclami) sia quelle svolte dal Servizio Conciliazione non comportano attualmente alcun costo diretto per i clienti che ne fruiscono. L' operatività di questi strumenti comporta tuttavia un onere indiretto per la generalità dei clienti finali, in quanto la copertura dei relativi costi è posta a carico dei Conti qualità, istituiti presso la Cassa conguaglio per il settore elettrico, alimentati sia tramite le penalità che le imprese di distribuzione pagano nel caso in cui i livelli di qualità delle prestazioni erogate non siano conformi a quelli previsti dall' Autorità, sia tramite le componenti tariffarie UC6 per l' energia elettrica e RS per il gas;
- per gli utenti del servizio idrico integrato non esiste, allo stato attuale, un sistema di tutele di secondo livello gestito in avvalimento paragonabile nella sua articolazione a quello fin qui trattato, mentre per quanto riguarda il primo livello con la deliberazione 655/2015/R/idr si è provveduto a regolare la qualità contrattuale del servizio idrico integrato e dei singoli settori che lo compongono. Tale regolazione ha trovato attuazione dal 1 luglio 2016;
- in materia di strumenti per la soluzione alternativa delle controversie nel settore idrico, la normativa primaria antecedente l' emanazione del d.lgs 130/15 ha incardinato la loro diffusione all' interno del sistema delle Carte dei servizi: in tal senso, la legge 24 dicembre 2007, n. 244 all' art. 2, comma 461, laddove dispone che gli enti locali devono prevedere l' obbligo per il soggetto gestore di emanare una Carta dei servizi, recante, fra l' altro, le modalità per adire le vie conciliative, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l' universalità e l' economicità delle relative prestazioni; e la legge 18 giugno 2009, n. 69, laddove dispone, all' art. 30, comma 1, che le Carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati erogatori di servizi pubblici o di pubblica utilità devono prevedere forme di risoluzione non giurisdizionale delle controversie;
- con la deliberazione, 73/2014/E/idr, l' Autorità ha avviato un' indagine conoscitiva sulle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del servizio idrico integrato, sulla loro diffusione ed effettiva disponibilità e conoscibilità, e ne ha approvato la relazione conclusiva con deliberazione 97/2015/E/idr. Nell' ambito dell' indagine, le informazioni relative alle procedure conciliative per il settore idrico sono state ricavate dalla più ampia raccolta dati connessa al procedimento avviato con la deliberazione, 142/2014/R/idr, per la regolazione della qualità del servizio idrico, con particolare riferimento ai contenuti delle Carte dei servizi;
- in estrema sintesi, l' indagine ha evidenziato una diffusione disomogenea delle procedure conciliative nel settore idrico, sia per la tipologia, sia per l' utenza servita;

fermo restando l'esistenza di alcune esperienze significative, seppur numericamente ridotte, la natura e la quantità dei dati raccolti rispetto al numero di soggetti coinvolti nell'indagine sembrano evidenziare un deficit di effettività, anche connesso alla mancanza di informazioni sull'esistenza di tali procedure;

- negli anni 2013, 2014 e 2015, inoltre, i competenti uffici dell'Autorità hanno ricevuto e classificato circa 6.400 comunicazioni relative a problematiche lamentate dagli utenti del servizio idrico nei confronti dei loro gestori, la maggior parte delle quali (74%) relative alla fatturazione e alle tariffe applicate.

CONSIDERATO CHE:

- i clienti domestici e non domestici possono provvedere direttamente a presentare i propri reclami alle imprese o ad attivare, al secondo livello, lo Sportello o il Servizio conciliazione, ma possono anche farsi assistere o rappresentare in tutte queste fasi, o in alcune di esse, dalle associazioni di consumatori o dalle organizzazioni esponenziali o da altri delegati di fiducia;
- nel caso delle associazioni dei consumatori, a partire dal 2010 sono stati finanziati, attraverso il Fondo sanzioni dell'Autorità di cui al decreto legge 14 marzo 2005 n.35, progetti volti a valorizzare il ruolo e le potenzialità delle associazioni medesime nel favorire l'accesso dei consumatori ai diversi strumenti di tutela disponibili. I progetti hanno riguardato:
 - v. la formazione e l'aggiornamento del personale delle associazioni, al fine di qualificare le attività di informazione e assistenza ai consumatori, incluse le attività svolte nell'ambito degli altri progetti finanziati mediante il Fondo (operatori degli sportelli qualificati, personale che opera nell'ambito delle procedure conciliative), nonché la formazione e l'aggiornamento di formatori. A partire dal 2010 sono stati realizzati 45 corsi di diverso livello, che hanno consentito la formazione e l'aggiornamento di oltre mille partecipanti;
 - vi. l'attivazione e l'operatività una rete di punti di contatto (sportelli territoriali) delle associazioni in grado di fornire ai clienti finali domestici informazione e assistenza qualificata sia sulle condizioni di erogazione dei servizi sia sul funzionamento dei mercati finali sia in relazione a tutte le potenziali criticità relative al rapporto di fornitura (progetto "Energia: Diritti a viva voce"). Il progetto, avviato nel 2012, è stato rinnovato negli anni con l'obiettivo di migliorare l'impatto dell'intervento in termini di efficienza ed efficacia; per il 2015 ha coinvolto una rete di 22 sportelli di 11 associazioni, che nei primi dieci mesi dell'anno hanno registrato complessivamente circa 10.200 contatti da parte di consumatori (per metà con interlocuzione diretta, allo Sportello territoriale, per il 30% tramite telefono, e per la restante parte tramite e-mail o fax);
 - vii. il sostegno alle procedure conciliative, attraverso il riconoscimento alle associazioni di consumatori di un contributo forfetario per le attività di consulenza e assistenza ai consumatori per l'accesso alle procedure del

Servizio conciliazione, fino all'ammissione della domanda, e le attività di rappresentanza dei consumatori nelle procedure svolte e concluse positivamente presso il Servizio medesimo, e il riconoscimento di un analogo contributo a copertura dei costi sostenuti dalle associazioni per il raggiungimento dell'accordo transattivo nell'ambito delle conciliazioni paritetiche. Il progetto relativo alle conciliazioni paritetiche, avviato per la prima volta nel 2010 e successivamente rinnovato fino a tutto il 2016, comprende attualmente 14 protocolli di intesa che coinvolgono oltre 20 imprese;

- con deliberazione 549/2012/E/com è stato approvato lo schema di Protocollo di intesa tra l'Autorità e le associazioni di categoria, che persegue gli obiettivi di migliorare l'informazione nella disponibilità delle piccole imprese e di promuovere attività orientate a rafforzarne la capacitazione e l'accesso alle procedure disponibili per la soluzione delle controversie in materia di erogazione del servizio;
- sulla base delle attività previste dal protocollo d'intesa attualmente in corso di assegnazione una gara per la progettazione ed implementazione di un corso di formazione *e-learning* sui temi del mercato elettrico e gas specificamente destinato agli operatori delle associazioni di categoria che seguono le problematiche elettriche e gas.

CONSIDERATO CHE:

- 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 trattamento dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati, e ha contestualmente approvato, a supporto di una efficace discussione, le linee guida per un confronto con i soggetti interessati (di seguito: Linee guida), declinate nell'Allegato A alla medesima deliberazione. Il procedimento è stato avviato con la finalità di pervenire, tramite un percorso graduale, ad una migliore e più efficiente gestione delle istanze dei clienti finali riducendo al contempo i costi generali del contenzioso; migliorare la consapevolezza dei clienti finali riguardo la scelta dello strumento di risoluzione individuale più adatto; migliorare la gestione dei reclami dei clienti finali da parte delle imprese e ridurre il ricorso a strumenti di secondo livello; promuovere una più puntuale assistenza ai clienti finali anche avvalendosi delle associazioni dei consumatori;
- in particolare, con le Linee guida sono stati individuati, da un lato, i fattori di criticità che impattano negativamente sulla trattazione efficiente delle istanze dei clienti finali e sulla risoluzione delle relative controversie, e dall'altro, al fine di avviare un primo dibattito, sono stati delineati possibili scenari, declinati in tre modelli di riferimento, con il fine di evidenziare nuovi paradigmi di sviluppo in un'ottica di efficientamento del sistema, semplificazione per il cliente finale, riduzione dei costi complessivi associati alla gestione delle controversie.

Successivamente alla pubblicazione delle Linee Guida e alle audizioni in cui gli stakeholder hanno avuto l'opportunità di presentare prime reazioni è intervenuto il d.lgs 130/2015 che ha inciso significativamente sul contesto di riferimento dando maggior centralità alle procedure conciliative come modalità efficace di risoluzione delle controversie di consumo;

- il documento per la consultazione 614/2015/E/com ha individuato attraverso l'illustrazione di 6 orientamenti principali e 17 orientamenti più specifici un nuovo modello per il trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie sinteticamente articolato in:
 - a) un *livello base* in cui sono ricomprese le attività di informazione e di assistenza, che possono precedere o accompagnare puntualmente l'inoltro del reclamo o l'attivazione di una procedura conciliativa da parte del cliente finale (*orientamenti 5 e 6*);
 - b) un *primo livello*, che concerne il trattamento del reclamo scritto sottoposto dal cliente finale all'impresa (*orientamento 1*);
 - c) un *secondo livello*, attivabile in caso di esito negativo dell'iniziativa di primo livello (mancata risposta o risposta insoddisfacente da parte dell'impresa), che offre al cliente finale come unica opzione l'attivazione di una procedura conciliativa presso il Servizio conciliazione o ricorrendo a procedure alternative al Servizio (tra cui le procedure paritetiche). L'attivazione di una procedura conciliativa costituisce condizione pregiudiziale per il ricorso in sede giurisdizionale. Al secondo livello possono inoltre essere fatte pervenire specifiche documentate segnalazioni che si riferiscono ad anomalie e disfunzioni della regolazione o a comportamenti presuntivamente in violazione di essa, o possono essere gestite alcune procedure speciali (*orientamento 2*);
 - d) un *terzo livello* eventuale che prefigura un intervento decisorio dell'Autorità su istanza di parte per dirimere determinate controversie che non hanno trovato soluzione in sede conciliativa. Tale intervento non costituisce condizione pregiudiziale per il ricorso in sede giurisdizionale (*orientamento 4*), ma è alternativo ad esso nella valutazione del merito, fermo restando il diritto alla tutela giudiziaria;
 - e) il monitoraggio sugli esiti delle attività di primo e secondo livello viene unificato (*orientamento 3*);
 - f) a tutti i livelli il cliente può agire direttamente o essere assistito e/o rappresentato da una associazione dei consumatori o di clienti non domestici o da proprio delegato di fiducia. Nei confronti delle associazioni dei consumatori e dei clienti non domestici sono previste specifiche iniziative di capacitazione;
- alla consultazione hanno partecipato sette associazioni rappresentative degli operatori elettrici e gas, una associazione rappresentativa degli enti d'ambito idrici, quattordici su venti associazioni rappresentative dei consumatori parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) con tre diversi documenti, tre associazioni rappresentative delle piccole e medie imprese e otto

imprese, tra cui un solo distributore. Questa larga partecipazione è risultata in una articolazione di posizioni non sempre facili da conciliare sui singoli orientamenti, mentre, tranne alcune eccezioni, il nuovo disegno di relazioni proposto è stato generalmente apprezzato;

- nel seguito di questo provvedimento non verranno valutate, né con riferimento al documento per la consultazione 614/2015/E/com né con riferimento al successivo documento per la consultazione 225/2016/E/com, le osservazioni che si riferiscono al primo livello di trattamento dei reclami che sarà oggetto di un distinto provvedimento di riforma del TIQV e di modifica del TIQE e RQDG per gli aspetti connessi direttamente ed indirettamente alla trattamento dei reclami;
- nelle osservazioni di carattere generale sul documento per la consultazione 614/2015/E/com sei associazioni rappresentative degli operatori su sette si sono espresse favorevolmente sull'orientamento 2.1 che promuove la conciliazione come modalità prevalente di risoluzione delle controversie, cioè dei reclami che non hanno trovato una composizione al primo livello di contatto tra cliente ed operatore, e che prevede il superamento della possibilità alternativa, per il cliente finale, di scegliere fra lo Sportello e il Servizio conciliazione (o altra procedura conciliativa). L'introduzione del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al TICO modifica infatti in modo significativo il rapporto tra Sportello e Servizio conciliazione (o altra procedura conciliativa). Le medesime associazioni hanno richiesto, che lo Sportello, in varie forme, potesse comunque mantenere una azione di "filtro" per non gravare le procedure conciliative di controversie futili la cui persistenza dipenderebbe da una incomprensione del cliente finale relativamente ai propri diritti e hanno espresso perplessità sull'introduzione di un terzo livello decisorio in capo all'Autorità che avrebbe un effetto depotenziante del ruolo centrale della conciliazione;
- le imprese non hanno espresso posizioni sostanzialmente dissimili dalle loro associazioni, nella valutazione complessiva dell'insieme degli orientamenti proposti, ma evidenziano una maggiore differenziazione come contributo a specifici orientamenti;
- le associazioni rappresentative dei consumatori domestici hanno presentato tre documenti disgiunti. Un primo raggruppamento ha ritenuto che la proposta di revisione del sistema delle tutele *ex post* avanzata debba essere considerata un primo passo positivo e che l'articolazione su tre livelli (con la centralità della conciliazione al secondo ed un terzo livello decisorio) sia da considerarsi condivisibile, ma ha sottolineato la necessità di rafforzare maggiormente il ruolo delle associazioni dei consumatori attraverso il finanziamento delle attività di assistenza svolte a favore dei consumatori elettrici e gas dagli sportelli diffusi su tutto il territorio nazionale. Un secondo raggruppamento ha ritenuto gli orientamenti proposti inadeguati e ha contrapposto al modello proposto un modello decentrato (di massima prossimità) in cui le associazioni dei consumatori svolgono tutte le funzioni informative e di assistenza oggi svolte dallo Sportello avvalendosi, laddove necessario, delle competenze di quest'ultimo. Un'associazione, che ha presentato un proprio contributo disgiunto, ha ribadito la necessità che la

riformulazione del modello di relazioni sia contraddistinto da semplicità, flessibilità e accessibilità. Tutti e tre i raggruppamenti hanno espresso apprezzamento per il terzo livello decisorio;

- una posizione fortemente critica con il nuovo disegno è stata espressa dalle associazioni rappresentative delle piccole e medie imprese che pur dichiarando di comprendere le ragioni di organicità e coerenza del nuovo sistema di tutele ipotizzato hanno espresso il timore che tale disegno possa indebolire la tutela dei clienti finali ed in particolare delle piccole e medie imprese e hanno proposto in alternativa, una implementazione asimmetrica che consenta, almeno alle PMI, di poter continuare a ricorrere anche allo Sportello. E' stato espresso apprezzamento per il terzo livello decisorio ma in subordine rispetto al mantenimento di una funzione dedicata dello Sportello.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- il documento per la consultazione 225/2016/E/com consolida alcuni degli orientamenti precedentemente proposti e sviluppa orientamenti integrativi rispetto a quelli già presentati con il primo documento per la consultazione 614/2015/E/com tenuto conto degli esiti della consultazione relativi a tale documento. Il quadro di riferimento delle tutele delineato nel documento per la consultazione 225/2016/E/com si applica a tutti i settori di competenza dell'Autorità; solo le misure attuative specificamente individuate si riferiscono esclusivamente ai mercati dell'energia elettrica e del gas. Con un successivo documento di consultazione, a valle di incontri tecnici con i soggetti interessati, si delineeranno gli aggiustamenti necessari a tali misure per ricomprendere le specificità degli altri settori regolati dall'Autorità, anche alla luce di quanto già previsto dalla deliberazione 5 maggio 2016 209/2016/E/com di approvazione del TICO;
- hanno partecipato alla consultazione con contributi singoli 7 associazioni rappresentative degli operatori elettrici e gas e una associazione rappresentativa degli enti d'ambito idrici, 7 imprese di cui una di distribuzione e 2 associazioni rappresentative dei clienti non domestici. 12 associazioni dei consumatori domestici hanno inoltre presentato un documento unitario ed una di esse anche un contributo disgiunto;
- il documento per la consultazione 225/2016/E/com è articolato in tre parti:
 - a. nella prima sono illustrati gli orientamenti volti ad efficientare e meglio rendicontare il processo di gestione dei reclami;
 - b. nella seconda, si approfondiscono ruolo e contenuto delle procedure speciali, delle segnalazioni e del terzo livello decisorio, mentre per le procedure conciliative si rinvia per lo più al TICO;
 - c. nella terza infine sono illustrati tempi di implementazione delle misure presentate articolati sulla base delle possibili complessità di attuazione sottese alle misure stesse e ci si pone in un'ottica di miglioramento progressivo soprattutto con riferimento agli efficientamenti previsti per la qualità commerciale della vendita;

- con riferimento alla seconda parte gli orientamenti confermano la centralità del tentativo obbligatorio di conciliazione approfondendo alcuni aspetti specifici quali le misure da porre in essere per dare ulteriore effettività all'obbligatorietà della partecipazione dell'esercente alla procedura conciliativa da espletarsi presso il Servizio conciliazione sancita dal TICO e la modalità di partecipazione alle procedure conciliative del fornitore di ultima istanza;
- in particolare sotto il primo profilo l'orientamento posto in consultazione, facendo salva la potestà sanzionatoria dell'Autorità in presenza di inottemperanza ad un proprio provvedimento, individuava due misure ulteriori di rafforzamento dell'obbligo partecipativo focalizzate da una parte sulla possibilità del cliente finale che vedesse fallire il tentativo di conciliazione per l'assenza dell'operatore convocato, di adire direttamente al terzo livello decisorio e dall'altra sull'individuazione di eventuali sanzioni reputazionali;
- la maggioranza delle associazioni rappresentative degli operatori e gli operatori stessi ritengono sufficiente la misura relativa alla possibilità per il cliente di adire al terzo livello e non necessaria l'implementazione di sanzioni reputazionali, laddove una associazione rappresentativa dei clienti non domestici ritiene invece utile la sanzione reputazione attraverso la pubblicazione per ciascun operatore del tasso di adesione alla procedura conciliativa. Due imprese sottolineano che la mancata partecipazione e quindi il venir meno all'obbligo partecipativo possa essere anche determinata da una valutazione di opportunità dell'impresa stessa motivata dal fatto che la richiesta di conciliazione possa avere "anche natura dilatoria" o dalla valutazione dell'impresa "dell'impossibilità di accordare al cliente quanto richiesto". In entrambi i casi, secondo le imprese citate, non si determinerebbero profili di inadempimento e pertanto non sarebbero giustificate sanzioni reputazionali;
- sotto il secondo profilo la maggioranza dei soggetti che hanno partecipato alla consultazione ritiene giustificata una adesione volontaria del Fornitore di ultima istanza al tentativo obbligatorio di conciliazione, stante la specifica disciplina che contraddistingue il suo operato. Due operatori ritengono invece che il Fornitore di ultima istanza (FUI) dovrebbe avere un obbligo partecipativo ed una associazione di clienti non domestici preferirebbe che i reclami verso il FUI fossero gestiti attraverso una procedura speciale;
- con riferimento alle procedure speciali, il documento per la consultazione 225/2016/E/com ne precisa l'ambito di applicazione alle sole fattispecie caratterizzate da un contesto di regole articolato e "ad applicazione automatica" e da informazioni codificate e disponibili in banche dati centralizzate (es. Sistema Informativo Integrato - SII, Sistema indennitario, Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche - SGAt) tali da consentire allo Sportello, sulla base della sola documentazione ricevuta in fase di attivazione della procedura speciale e delle informazioni già codificate, di determinare l'esito della controversia o di fornire l'informazione richiesta, limitando alla fase degli adempimenti che conseguono alla risoluzione della controversia, l'interazione con gli esercenti;

- il documento per la consultazione prefigura una estensione delle procedure speciali a carattere risolutivo già in essere ai casi di doppia fatturazione e mancata erogazione dell'indennizzo automatico nelle tempistiche massime previste, laddove prevede di ricomprendere l'intera casistica dei reclami o delle controversie relative al bonus sociale elettrico e gas in procedura risolutiva speciale;
- solo una associazione rappresentativa degli operatori si dichiara contraria all'estensione ad ulteriori casistiche delle procedure speciali risolutive laddove le altre associazioni e le imprese in prevalenza concordano, ma richiedono una omogeneizzazione delle tempistiche previste dalle singole procedure laddove sono prefigurati obblighi di risposta degli esercenti, richiedono altresì il mantenimento del prerequisito del reclamo all'operatore anche nei casi di controversie relative al bonus. Una associazione richiede un percorso graduale, mentre alcuni operatori sottolineano la necessità di meglio delineare il rapporto tra procedura speciale e tentativo obbligatorio di conciliazione. Infine, alcuni soggetti esprimono perplessità sulla permanenza fra le procedure speciali risolutive della procedura ex deliberazione 153/2012/R/com e ribadiscono di mantenere comunque una funzione di filtro in capo allo Sportello per l'ammissione delle domande di conciliazione. Le associazioni dei clienti non domestici richiedono una estensione delle procedure speciali anche alle casistiche di "rispetto della periodicità di fatturazione", "validazione dell'autolettura da parte del distributore", rispetto del "divieto di fatturazione mista". Infine le associazioni dei consumatori domestici propongono anche la possibilità di procedure conciliative speciali cioè abbreviate nei tempi in caso di fattispecie semplici;
- all'interno di un quadro articolato in cui la conciliazione si pone come punto di riferimento centrale l'Autorità con il documento per la consultazione 225/2016/E/com ha declinato l'orientamento, già avanzato con il documento per la consultazione 614/2015/E/com, a prevedere l'avvio di un terzo livello decisorio in cui possano trovare soluzioni determinate controversie individuali non risolte e sono state delineate prime caratteristiche di tale terzo livello. Il documento per la consultazione, pur individuando una data di implementazione prefigurava ulteriori approfondimenti legati alla definizione di un specifico regolamento anche a valle di una più accurata delimitazione dei filtri per l'accesso;
- sugli orientamenti relativi al terzo livello le imprese e le associazioni che le rappresentano ribadiscono quanto già osservato in relazione al documento per la consultazione 614/2015/E/com: 5 esprimono la preoccupazione che il terzo livello possa indebolire lo strumento della conciliazione, ne prefigurano anche un uso opportunistico e dilatorio da parte dei clienti, propongono di postporlo dopo il consolidamento del nuovo modello di gestione delle controversie, ritengono che possa ingenerare confusione nel cliente finale in relazione al ricorso alternativo alla magistratura ordinaria, richiedono garanzie sull'attività istruttoria, in alcuni casi dichiarano di preferirlo di tipo raccomandativo. Le associazioni rappresentative dei clienti finali non ripercorrono le osservazioni, generalmente favorevoli all'introduzione di un terzo livello decisorio con accesso senza filtri già fatte con il precedente documento di consultazione; una associazione rappresentativa dei clienti

non domestici si dichiara contraria all'inserimento di filtri per valore economico della controversia perché a controversie con valore economico limitato possono essere nondimeno ricondotti comportamenti che impattano negativamente sul corretto funzionamento del mercato;

- l'orientamento volto a privilegiare la conciliazione va sicuramente in direzione di una maggiore efficacia ed efficienza della tutela individuale, ma potrebbe comportare una riduzione delle informazioni utili all'Autorità stessa per il monitoraggio del buon funzionamento del mercato e la vigilanza sul comportamento degli operatori, l'Autorità ha individuato nella segnalazione uno strumento attraverso il quale tali informazioni, fino ad oggi ottenute anche in esito al monitoraggio dei reclami di seconda istanza effettuato dallo Sportello, possano continuare a fluire;
- la segnalazione, già disponibile e variamente utilizzata sia dagli operatori che dalle associazioni dei clienti domestici e non domestici in quanto contemplata dall'articolo 2 comma 12 lettera m) della legge 481/95, così come disegnata nel documento per la consultazione 614/2015/E/com (orientamento 2.3) non si configura dunque come una novità assoluta o come un ulteriore strumento di tutela individuale, ma come la evidenziazione o la denuncia, con modalità prestabilite, di un disservizio subito (individualmente risolto o in via di risoluzione in altra sede) da parte di un esercente o come la evidenziazione di criticità che possano essere associate alla implementazione della regolazione;
- data l'importanza e delicatezza di tali finalità, l'Autorità ha ritenuto opportuno con il documento per la consultazione 225/2016/E/com definire più puntualmente modalità di segnalazione che possano essere adottate dai clienti e dalle associazioni che li rappresentano in modo tale da assicurare una adeguata documentazione di quanto segnalato e facilitare la formazione di specifici fascicoli da parte dello Sportello, ai fini della trasmissione all'Autorità per eventuali seguiti di competenza;
- fra le 7 associazioni rappresentative degli esercenti e le 7 aziende che hanno partecipato alla consultazione solo 2 associazioni di operatori si dichiarano contrarie alla valorizzazione delle segnalazioni perché esse non garantirebbero il contraddittorio o non sarebbero opportune in presenza di una controversia individuale risolta. Una associazione ed una impresa che si esprimono favorevolmente richiedono anche che possa essere riservato uno spazio nel Rapporto Reclami prefigurato all'orientamento 3.1 anche alle segnalazioni degli operatori. Le associazioni dei consumatori individuano un ruolo specifico da assegnare alle associazioni stesse, specialmente nell'ambito di segnalazioni collettive da inoltrare utilizzando il canale privilegiato dell'Help desk presso lo Sportello per il consumatore.

CONSIDERATO, ULTERIORMENTE, CHE:

- il documento per la consultazione 225/2016/E/com consolida senza riproporli gli importanti ruoli trasversali riconducibili all'assistenza individuale e alla informazione, così come già rappresentati dagli orientamenti posti in consultazione

con il documento per la consultazione 614/2015/E/com e riconducibili, con diverse specificità, all'azione del Call Center dello Sportello per il consumatore e all'attività indipendente delle associazioni dei consumatori. Gli orientamenti consolidati si riferiscono:

- i. al sostegno, attraverso il Fondo Sanzioni, allo sviluppo di una rete di sportelli qualificati per le associazioni dei consumatori e all'individuazione in via sperimentale di sportelli qualificati delle PMI nell'ambito del Protocollo di intesa sottoscritto tra Autorità e associazioni rappresentative delle PMI;
 - ii. all'ampliamento dei programmi formativi a disposizione delle associazioni dei consumatori e di quelle rappresentative delle PMI;
 - iii. all'avvio di un progetto di assistenza qualificata agli sportelli sopra individuati attraverso la costituzione presso lo Sportello di un Help desk ad essi dedicato;
 - iv. al rafforzamento della capacità risolutiva della conciliazione paritetica (presso cui può anche essere svolto il tentativo obbligatorio di conciliazione se il relativo organismo è iscritto nell'elenco ADR) attraverso la possibilità per il venditore coinvolto di richiedere gli eventuali necessari dati tecnici non già nella sua disponibilità al distributore;
- a commento del consolidamento di questi orientamenti nell'ambito della consultazione sul documento per la consultazione 225/2016/E/com intervengo solo le associazioni dei consumatori domestici con un documento congiunto di 12 associazioni e il contributo ulteriore di una singola associazione parte del medesimo gruppo. In particolare le associazioni, che nelle osservazioni generali al precedente documento per la consultazione avevano già richiesto con forza più spazio per le associazioni stesse, dichiarano di apprezzare il ruolo delineato per l'Help desk, ma non ritengono condivisibile limitare la possibilità di interazione con l'Help desk ai soli sportelli del progetto "Diritti a viva voce" e richiedono di conseguenza che tutte le associazioni riconosciute e parte del CNCU abbiano la possibilità di accesso all'Help desk nella misura di uno o due sportelli per regione per associazione, ritenendo che un numero minore non consenta adeguata assistenza e tutela ai propri iscritti. In relazione poi al tipo di servizio fornito dall' Help desk propongono di articolarlo su due livelli: un contatto telefonico e una analisi documentale. Il contatto telefonico sarebbe orientato non solo alla soluzione del singolo caso ma anche alla formazione dello sportellista, laddove lo scambio documentale consentirebbe alle associazioni di gestire il singolo caso con una verifica di correttezza da parte dello Sportello. Quest'ultimo avrebbe anche l'opportunità di segnalare le eventuali criticità formative degli operatori.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- lo Sportello per il consumatore di energia, a seguito di richieste di informazioni dal parte del cliente finale ai sensi dell'articolo 2, comma 2.2, della deliberazione 99/2012/R/eel, ha in alcune occasioni riscontrato incongruenze tra i dati che

emergono dal Sistema informatico del Gestore del Sistema Indennitario e l'importo riportato in bolletta dal venditore entrante, senza poter chiedere informazioni all'operatore o trattare il reclamo, in quanto irregolare;

- a seguito di reclami di cui all'articolo 2, comma 2.5, della deliberazione 99/2012/R/eel, in altre occasioni, anche a seguito della documentazione allegata dal cliente o dall'esercente la vendita uscente, il medesimo Sportello ha potuto riscontrare che l'esercente la vendita uscente:
 - a. aveva addebitato il corrispettivo Cmor senza documentare le condizioni per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'articolo 2, comma 2.2, della deliberazione ARG/elt 191/09;
 - b. non aveva provveduto, in caso di pagamento da parte del cliente dell'intera posizione debitoria, agli adempimenti di cui all'articolo 6, comma 6.2 e 6.3 della deliberazione ARG/elt 191/09;

e che in tali casi lo Sportello ha richiesto al medesimo esercente la vendita uscente di procedere all'annullamento della richiesta di indennizzo stessa e alle conseguenti restituzioni al cliente.

RITENUTO CHE:

- sia opportuno tenuto conto del d.lgs 99/11 e del d.lgs 130/15 riformare, nel suo complesso, l'attuale architettura di gestione dei reclami di seconda istanza o controversie tra clienti finali ed esercenti, con lo scopo di aumentarne ulteriormente l'efficacia, riducendo, al contempo, a beneficio di tutti i soggetti, i costi generati dal contenzioso;
- a tale scopo sia opportuno ridefinire i compiti affidati in avvalimento ad AU dalla deliberazione 323/2012/E/com e il Regolamento dello Sportello di cui alla deliberazione 286/2014/R/com in modo tale da assicurare:
 - a. che i reclami di seconda istanza o controversie fatti pervenire dai clienti finali all'Autorità o direttamente allo Sportello (AU) possano trovare una sede di risoluzione attraverso il tentativo obbligatorio di conciliazione da attuarsi presso il Servizio conciliazione o attraverso una procedura speciale di carattere risolutivo;
 - b. la ricezione ed il monitoraggio delle segnalazioni;
 - c. l'accessibilità all'informazione sui servizi regolati e il funzionamento dei mercati elettrico e gas tramite un call center o la risposta a richieste scritte di informazione;
 - d. un servizio di Help desk per gli sportelli qualificati delle associazioni rappresentative dei clienti domestici e non domestici;
 - e. il monitoraggio delle procedure speciali, delle segnalazioni e di eventuali specifiche fattispecie individuate con provvedimenti dell'Autorità;
- non siano accoglibili le richieste avanzate dalle Associazioni rappresentative dei clienti non domestici di preservare una sede distinta di risoluzione delle controversie diversa dal Servizio conciliazione e dalle procedure speciali presso lo Sportello del consumatore in ragione di un presunto limitato ricorso alla

conciliazione fino ad oggi attuato dalle PMI e della non estendibilità del d.lgs 130/15 alle PMI, perché la tipologia di controversie in cui sono coinvolte le PMI non appare sostanzialmente diversa da quella che interessa i clienti domestici e perché l'accesso universale comunque assicurato dal Servizio Conciliazione e, in breve tempo, dalle procedure presso le Camere di commercio, appare controbilanciare la minor disponibilità di altre sedi conciliative;

- che non siano accoglibili le richieste avanzate da alcuni esercenti e loro associazioni di assegnare alla Segreteria del Servizio Conciliazione un ruolo di filtro delle domande di conciliazione al fine di escludere quelle “futili” o “dilatatorie” e che tale ruolo non sia attribuibile neppure allo Sportello per il Consumatore in quanto il TICO già prevede filtri oggettivi nella disciplina del Servizio Conciliazione, sotto forma di cause di inammissibilità della domanda;
- che fermo restando la centralità del tentativo obbligatorio di conciliazione in capo al Servizio e agli altri organismi autorizzati sia opportuno per un limitato numero di fattispecie caratterizzate da un elevato contenuto di informazioni già codificate in apposite banche dati ad accesso diretto da parte dello Sportello, prevedere una eccezione alla disciplina generale individuando, in caso di controversia, procedure risolutive speciali ulteriori rispetto a quelle già in essere in forza della deliberazione 286/2014/R/com. Procedure che possano consentire di estinguere la problematica oggetto di controversia in una sede diversa e più specifica rispetto alla conciliazione e che tale sede possa esaurire l'obbligo in capo al cliente finale del tentativo obbligatorio di conciliazione;
- riaffermando gli obblighi partecipativi in capo agli esercenti chiaramente individuati dagli articoli 8 comma 8.4 del TICO volti ad assicurare che il tentativo obbligatorio di conciliazione sia sostanziale e avvenga sempre con la presenza della controparte, sia opportuno, in deroga al principio generale ed in virtù della specifica disciplina che ne contraddistingue il servizio, prevedere che il Fornitore di ultima istanza possa aderire volontariamente al tentativo obbligatorio di conciliazione;
- sia opportuno che in caso di fallimento del tentativo obbligatorio di conciliazione per l'assenza non giustificata della controparte sia essa un esercente o il Fornitore di ultima istanza il cliente, di norma, abbia titolo a richiedere l'accesso al terzo livello decisorio, quando costituito;
- che le procedure speciali risolutive, determinate con provvedimenti dell'Autorità e attivabili a valle dell'invio di un reclamo al proprio fornitore per cui il cliente non ha ricevuto risposta o ha ricevuta una risposta che valuta insoddisfacente, nel caso specifico del bonus elettrico e gas in ragione delle previsioni già introdotte dalla deliberazione 286/2014 e degli effetti previsti di un programmato avvio di flussi dati tra SGATe e il SII che non renderebbe più necessario interfacciare il distributore, possono, in deroga al principio generale, trovar corso anche nel caso in cui la documentazione inoltrata dal cliente interessato non sia completa del reclamo preventivamente inoltrato, questo anche tenuto conto dello stato di disagio dei clienti interessati e della difficoltà ad individuare il corretto interlocutore;
- la centralità del tentativo obbligatorio di conciliazione non debba risolversi in una riduzione delle informazioni che attualmente derivano all'Autorità dal

monitoraggio attuato dallo Sportello della tipologia dei reclami di seconda istanza e dei comportamenti degli operatori attinenti e che sia pertanto opportuno potenziare lo strumento della segnalazione come ulteriore rispetto agli strumenti di risoluzione delle controversie individuali e connaturandolo nella valenza propria di “segnalazione” di quanto appare critico, svincolandolo dal trattamento del singolo reclamo in sede conciliativa o di una procedura speciale. Sotto questo profilo non appaiono condivisibili le perplessità sollevate da due associazioni di impresa circa la mancanza di contraddittorio o la non opportunità in caso di singola controversia risolta. La segnalazione documentata, si configura infatti come azione eventualmente e meramente propedeutica all’esercizio dei poteri inibitori e sanzionatori dell’Autorità, e laddove confluisca in un documento di monitoraggio pubblico, senza essere oggetto di procedimento, non potrà che essere trattata in maniera anonima;

RITENUTO CHE:

- sia opportuno prevedere che lo Sportello, qualora riscontri incongruenze tra i dati che emergono dal sistema informatico del Gestore del Sistema Indennitario e l’importo riportato in bolletta dall’esercente la vendita entrante, possa richiedere al medesimo esercente di provvedere alle necessarie rettifiche;
- sia opportuno prevedere che lo Sportello, qualora dalle informazioni e dalla documentazione acquisita emerga:
 - a) che l’esercente la vendita uscente abbia addebitato il corrispettivo Cmor senza aver documentato il rispetto delle condizioni per il riconoscimento dell’indennizzo, possa chiedere all’operatore di integrare la documentazione e, se del caso, annullare il corrispettivo Cmor, fornendone riscontro nel termine abbreviato di 10 giorni lavorativi;
 - b) che il cliente abbia saldato l’intera posizione debitoria e l’esercente la vendita uscente non abbia provveduto alle comunicazioni e alle restituzioni di cui all’articolo 6, commi 2 e 3 della deliberazione ARG/elt 191/09, possa richiedere al medesimo di procedere in tal senso entro 10 giorni lavorativi;
- al fine del buon funzionamento del sistema indennitario e della rapida soluzione dei reclami dei clienti finali relativi all’addebito del corrispettivo Cmor, sia necessario prevedere che lo Sportello possa richiedere agli esercenti la vendita coinvolti di provvedere alle azioni correttive necessarie, fornendone riscontro entro tempi ridotti;

RITENUTO, INOLTRE, CHE:

- sia opportuno confermare gli orientamenti espressi nel documento per la consultazione 614/2015/E/com e consolidati nel documento per la consultazione 225/2016/E/com in relazione al rafforzamento del ruolo delle associazioni che rappresentano i clienti domestici e non domestici nell’assistenza ai clienti finali e

che tali orientamenti vadano letti nel complesso delle numerose azioni poste in essere da tempo dall’Autorità per capacitare le associazioni dei consumatori e sostenere la conciliazione paritetica. Tali azioni hanno trovato attuazione prima attraverso progetti finanziati nell’ambito del Protocollo d’intesa con il CNCU e dal 2010 nell’ambito dei progetti finanziati con il Fondo sanzioni di cui al decreto legge 14 marzo 2005;

- sia opportuno accogliere l’esigenza espressa dalle associazioni dei consumatori di ampliare il numero degli sportelli che potranno accedere al servizio di Help desk fino a ricomprendere almeno 2 sportelli per ogni associazione parte del CNCU anche qualora quest’ultima non abbia aderito al progetto “Diritti a viva voce”;
- che non sia invece accoglibile l’ampliamento proposto ad un minimo di 400 sportelli. Il progetto “Diritti a viva voce” prevede esplicitamente che gli sportelli parte del progetto si facciano a loro volta punti di riferimento sul territorio e all’interno delle associazioni a cui fanno capo per trasferire conoscenze, informazioni e sensibilità nell’approccio ai problemi, laddove tra i numerosi corsi di formazione già finanziati ricorrendo al il Fondo sanzioni alcuni sono espressamente dedicati ai formatori cioè a soggetti liberamente indicati dalle associazioni stesse come atti a trasferire le loro conoscenze ad altri soggetti all’interno delle loro specifiche organizzazioni;
- non sia opportuno prevedere che l’Help desk revisioni singoli casi gestiti dalle associazioni dei consumatori che devono restare totalmente nella responsabilità delle stesse associazioni e sia invece opportuno rafforzare l’azione di consulenza dell’Help desk sul singolo problema di applicazione della regolazione eventualmente sottoposto dall’operatore dell’associazione con la messa a disposizione in un area accessibile a tutti (quindi non solo agli sportellisti accreditati) delle richieste di chiarimento sottoposte all’Help desk e delle relative risposte affinché l’esperienza e la conoscenza sia condivisa da tutti. L’Autorità ritiene infatti che la disponibilità stabile di tali informazioni associata alla possibilità di accedere ad altri strumenti informativi come l’Atlante dei diritti e formativi, come moduli di formazione on line accessibili a tutti gli operatori delle associazioni, possa costituire misura adeguata all’esigenza di capacitazione delle associazioni dei consumatori e coerente con i ruoli distinti anche se complementari dell’Autorità e delle associazioni dei consumatori nella tutela dei clienti finali;
- sia opportuno nell’ambito del Protocollo d’intesa con le PMI individuare le caratteristiche degli sportelli (2 per associazione) che potranno accreditarsi ed usufruire del servizio di l’Help desk e condividere i contenuti del progetto formativo che troverà attuazione attraverso un corso in modalità *e-learning* una volta terminate le procedure di gara per la selezione del soggetto attuatore.

RITENUTO, INFINE, CHE

- sia opportuno, tenuto conto degli esiti non conclusivi della consultazione, individuare in maggior dettaglio le fattispecie che potranno consentire, in caso di fallimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l’accesso al terzo livello

decisorio in capo all’Autorità nonché gli aspetti più strettamente procedurali, ricorrendo ad una ulteriore consultazione;

- sia altresì opportuno per quanto riguarda gli altri settori di competenza dell’Autorità, stante i diversi assetti di *governance*, avviare appositi tavoli di confronto per individuare le modalità applicative meglio in grado di rendere efficacemente attuabili le linee di riforma di cui al presente provvedimento

DELIBERA

1. di riformare i termini dell’avvalimento di Acquirente unico in relazione alle attività connesse alla gestione efficiente dei reclami e delle controversie, di cui agli articoli 7, comma 6 e 44, comma 4, del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, secondo quanto previsto dal Regolamento di cui all’Allegato A al presente provvedimento di cui forma parte integrante e sostanziale;
2. di stabilire che il Regolamento, di cui all’Allegato A, produca effetti a partire dal 1 gennaio 2017 e che dalla medesima data cessino gli effetti della deliberazione 323/2012/E/com e dell’Allegato A alla deliberazione 286/2014/E/com, ad eccezione del trattamento dei reclami regolari e completi già pervenuti fino al 31 dicembre 2016;
3. di stabilire che, con successivo provvedimento da adottarsi entro il 31 dicembre 2017, vengano aggiornati i livelli di servizio di cui alla Tabella 1 dell’Allegato A, anche in relazione ai volumi a consuntivo;
4. di prevedere che, a decorrere dal 1 gennaio 2017, i riferimenti allo Sportello per il consumatore di energia, contenuti nelle deliberazioni 99/2012/R/eel, 398/2014/R/eel e 102/2016/R/com, si intendono riferiti alle unità preposte di cui all’articolo 9 dell’Allegato A;
5. di modificare l’Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/com (TICO), come segue:
 - a) all’articolo 2, comma 2.3, è aggiunta la seguente lettera: “*d) oggetto delle procedure speciali individuate dall’Appendice 2 dell’Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com, fatti salvi eventuali profili risarcitori.*”;
 - b) l’articolo 8, comma 8.4, è così sostituito: “*Gli Operatori o Gestori, ad eccezione dei fornitori di ultima istanza (FUI) di cui all’articolo 1, comma 1.1, del Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG), sono tenuti a partecipare alle procedure di conciliazione attivate nei loro confronti presso il Servizio Conciliazione dal Cliente o Utente finale, salvi i casi di cui all’articolo 7, comma 7.3.*”;
6. di modificare, a decorrere dal 1 ottobre 2016, la deliberazione 99/2012/R/eel nei seguenti termini:
 - a. dopo il comma 2.3, è inserito il seguente comma 2.3 bis:

“Qualora dai dati contenuti nel sistema informatico del Gestore del Sistema Indennitario emergano incongruità rispetto all’indennizzo fatturato dall’esercente la vendita entrante, lo Sportello richiede al medesimo di provvedere alle necessarie rettifiche, fornendone riscontro entro 10 giorni lavorativi. Qualora l’esercente la vendita entrante non adempia alle richieste dello Sportello, lo Sportello ne dà comunicazione all’Autorità.”;

b. il comma 2.5 è sostituito dal seguente comma:

“2.5 Qualora lo Sportello riceva da un cliente finale un reclamo scritto inviato all’esercente la vendita uscente, a cui non è stata fornita risposta o la cui risposta è considerata insoddisfacente, qualora dai documenti o dalle informazioni acquisiti risulti che:

- a) l’esercente la vendita uscente non abbia fornito la documentazione attestante l’assolvimento degli obblighi per il riconoscimento dell’indennizzo, di cui all’articolo 2, comma 2.2, dell’Allegato B alla deliberazione ARG/elt 191/09, lo Sportello richiede all’esercente la vendita uscente di integrare la documentazione mancante o, ove non disponibile, di procedere all’annullamento della richiesta di indennizzo, fornendone riscontro entro 10 giorni lavorativi;
- b) il cliente abbia provveduto al pagamento dell’intera posizione debitoria e l’esercente la vendita uscente non abbia ancora provveduto agli adempimenti di cui all’articolo 6, commi 6.2 e 6.3, dell’Allegato B alla deliberazione 191/09, lo Sportello richiede all’esercente la vendita uscente, informandone altresì l’esercente la vendita entrante e il Gestore del Sistema Indennitario, di procedere alle comunicazioni previste dai medesimi commi e alla restituzione dell’indennizzo al cliente, fornendone riscontro entro 10 giorni lavorativi.

Qualora l’esercente la vendita uscente non adempia alle richieste dello Sportello, lo Sportello ne dà comunicazione all’Autorità.”;

7. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati per i seguiti di competenza e, in particolare:

- a. affinché con apposite determinazioni:
 - approvi i moduli di cui all’articolo 7, comma 7.4, dell’Allegato A su proposta di Acquirente Unico;
 - approvi il Manuale del Portale unico, di cui all’articolo 7, dell’Allegato A su proposta di Acquirente Unico;
 - aggiorni la determinazione 9/2014-DCCA per gli aspetti strettamente connessi a quanto previsto dall’Articolo 13 dell’Allegato A;
- b. in collaborazione con il Direttore della Direzione Servizi Idrici, provveda alla convocazione di incontri tecnici per definire le modalità di estensione al Servizio idrico integrato della riforma del trattamento dei reclami e della risoluzione delle controversie, di cui ai documenti per la consultazione 614/2015/E/com e 225/2016/E/com,

- anche alla luce di quanto già previsto al punto 4 della deliberazione 209/2016/E/com;
- c. in collaborazione con il Direttore della Direzione Relazioni Esterne e Istituzionali, con il Responsabile dell'Ufficio Speciale Portavoce e Comunicazione sui Mass Media, individuare le modalità più opportune ed incisive per comunicare ai clienti finali i contenuti della riforma di cui al punto 1 e agevolarne pertanto l'accesso ai nuovi servizi;
8. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati per la definizione, entro il 30 ottobre 2016, di proposte da sottoporre alla consultazione per la istituzione di un terzo livello di risoluzione delle controversie e, in collaborazione con il Direttore della Direzione Affari Generali e Risorse, delle relative proposte organizzative, basando tali proposte sui seguenti criteri:
 - i. risoluzione di specifiche controversie non risolte nell'ambito del tentativo obbligatorio di conciliazione;
 - ii. selettività delle casistiche devolvibili al terzo livello di risoluzione delle controversie;
 9. di richiedere che entro il 30 ottobre 2016 Acquirente Unico:
 - i. presenti un progetto unico per dare attuazione al predetto regolamento e al TICO per il periodo 2017-2019, unificando quanto già previsto alle deliberazioni 522/2015/E/com e 598/2015/E/com;
 - ii. presenti proposte per rendere più agevole e conoscibile il passaggio dalle attuali funzioni assegnate allo Sportello per il consumatore alle nuove funzioni prefigurate nel Regolamento di cui all'Allegato A anche con riferimento alle informazioni da fornire ai clienti che successivamente al 1 gennaio 2017 dovessero far pervenire reclami allo Sportello;
 - iii. presenti un piano per portare a compimento il trattamento dei reclami regolari e completi pervenuti entro il 31 dicembre 2016.
 10. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico;
 11. di pubblicare il presente provvedimento, nonché la deliberazione 99/2012/R/eel come risultante dalle modifiche e integrazioni apportate, sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

14 luglio 2016

IL PRESIDENTE