

REGOLAMENTO PER LO SVOLGIMENTO DA PARTE DELL'UNITÀ RECLAMI DELLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA DELLE ATTIVITÀ MATERIALI, INFORMATIVE E CONOSCITIVE ANCHE PREPARATORIE E STRUMENTALI NELL'AMBITO DELLA VALUTAZIONE DI RECLAMI, ISTANZE E SEGNALAZIONI PRESENTATI DAI CLIENTI FINALI AI SENSI DELL'ARTICOLO 2 COMMA 12, LETT. M), DELLA LEGGE 14 NOVEMBRE 1995, N. 481

Articolo 1
Definizioni

1.1 Ai fini del presente regolamento, si intende per:

- a) Legge, la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- b) Regolamento sulle procedure istruttorie dell'Autorità, il DPR 9 maggio 2001, n. 244, Regolamento recante disciplina delle procedure istruttorie dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, a norma dell'articolo 2, comma 24, lettera a), della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- c) Autorità, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas istituita dall'articolo 2, comma 1, della Legge;
- d) Deliberazione n. 141/07, la deliberazione 22 giugno 2007, n. 141 di avvalimento della Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico per lo svolgimento delle attività materiali, informative e conoscitive anche preparatorie e strumentali alla valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentati dai clienti finali ai sensi dell'articolo 2 comma 12, lett. m), della Legge
- e) Uffici dell'Autorità, le unità organizzative previste dal regolamento di cui al comma 28 dell'articolo 2 della Legge e successive modificazioni ed integrazioni;
- f) Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico, l'ente pubblico istituito con provvedimento CIP n. 34/1974 e successive modificazioni ed integrazioni;
- g) Sportello per il consumatore di energia, l'organismo istituito dall'Autorità, con deliberazione 14 maggio 2008, GOP 28/08, la cui gestione è sperimentalmente affidata alla Cassa Conguaglio per il settore Elettrico;
- h) Unità Reclami, l'unità organizzativa dello Sportello per il consumatore di energia, deputata allo svolgimento delle attività materiali, informative e conoscitive anche preparatorie e strumentali ad interventi dell'Autorità nell'ambito della valutazione di reclami, istanze e segnalazioni dei clienti finali, singoli o associati ;

- i) Clienti, i clienti finali di un servizio di fornitura di energia elettrica e/o di gas, ovvero delle connesse prestazioni, in particolare sulla base di contratti di fornitura;
- j) Esercenti, i soggetti che trasmettono, trasportano, distribuiscono o vendono energia elettrica o gas ovvero altri servizi connessi;
- k) Associazioni di consumatori, ogni forma di organizzazione di consumatori in possesso dei requisiti fissati dall'Autorità con il regolamento di cui al comma 23 dell'articolo 2 della Legge;
- l) documento informatico, la rappresentazione informatica del contenuto di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 10 novembre 1997, n. 513.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Il presente regolamento disciplina lo svolgimento delle attività materiali, informative e conoscitive anche preparatorie e strumentali ad interventi dell'Autorità nell'ambito della valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentate dai consumatori ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. m), della Legge in esecuzione della deliberazione n. 141/07 affidate all'Unità Reclami.

Articolo 3

Unità Reclami dello Sportello per il consumatore di energia

- 3.1 L'Unità Reclami è un'unità dello Sportello per il consumatore, al quale sono assegnate in via sperimentale per un quinquennio a partire dal 1° luglio 2008, le attività materiali, informative e conoscitive anche preparatorie e strumentali ad interventi dell'Autorità nell'ambito della valutazione di reclami, istanze e segnalazioni dei clienti finali, singoli o associati.
- 3.2 L'Unità Reclami ha come interlocutori i clienti finali, le associazioni di consumatori, i soggetti esercenti il servizio di energia elettrica e gas e i competenti Uffici dell'Autorità.

Articolo 4

Attività dell'Unità Reclami

- 4.1 L'Unità Reclami svolge le seguenti attività nell'ambito delle proprie competenze:
riceve i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati da clienti finali e da associazione di consumatori;
- a) riceve i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati da clienti finali e da associazioni di consumatori;
 - b) costituisce e gestisce il protocollo e l'archivio relativo ai reclami, istanze e segnalazioni di cui alla precedente lettera a) e alle conseguenti comunicazioni;

invita i clienti finali, le associazioni di consumatori e gli esercenti a fornire le informazioni in loro possesso in merito alle vicende oggetto di segnalazione;

- c) invita altresì i clienti finali e le associazioni di consumatori a regolarizzare o completare gli atti irregolari o incompleti eventualmente trasmessi, assegnando un termine di 30 giorni;
- d) fornisce ai clienti finali, alle associazioni di consumatori e agli esercenti le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche segnalate;
- e) comunica, altresì, ai clienti finali, alle associazioni di consumatori e agli esercenti le iniziative intraprese e gli esiti dell'attività svolta;
- f) evade le istanze di accesso ai documenti in suo possesso nel rispetto della normativa vigente;
- g) trasmette ai competenti Uffici dell'Autorità, entro 30 giorni dal completamento delle attività di propria competenza, i reclami di cui alla precedente lettera f) che, in seguito all'espletamento dell'attività di cui al presente articolo, sono stati compiutamente istruiti e devono essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità;
- h) propone interventi di integrazione e/o modificazione della regolazione a seguito di problematiche rilevanti emerse dall'attività di analisi di reclami, istanze e segnalazioni ricevute;
- i) supporta le competenti Direzioni dell'Autorità nell'effettuazione di eventuali controlli o ispezioni presso impianti, servizi ed operatori deliberate dall'Autorità.

Articolo 5

Presentazione di reclami, istanze e segnalazioni

5.1 I clienti finali e le associazioni di consumatori e associati, che intendono avvalersi della facoltà di cui all'articolo 2, comma 12, lettera m), della Legge, presentano per iscritto il reclamo, l'istanza e la segnalazione all'Unità Reclami dello Sportello per il consumatore di energia, secondo le modalità previste dall'art. 3 commi 2, 3 e 4 del dpr 244/01.

5.2 Qualora i reclami, le istanze e le segnalazioni siano inviati all'Autorità, questi sono inoltrati a cura dei suoi Uffici allo Sportello per il consumatore di energia.

Articolo 6

Formazione del fascicolo

6.1 L'Unità Reclami all'atto della ricezione dei reclami, istanze e segnalazioni di cui all'articolo 4, lettera a), provvede alla loro protocollazione e alla successiva classificazione della documentazione, anche con l'ausilio di un apposito sistema informatico. Per ogni reclamo, istanza e segnalazione viene predisposto un fascicolo informatico.

- 6.2 La formazione del fascicolo informatico non elimina l'obbligo di formazione del fascicolo d'ufficio su supporto cartaceo.
- 6.3 Ogni fascicolo informatico riceve la stessa numerazione del fascicolo cartaceo e contiene l'indice degli atti inseriti nel fascicolo con l'indicazione della natura e della data di ciascuno di essi. Gli atti sono inseriti nel fascicolo in ordine cronologico muniti di un numero progressivo corrispondente a quello risultante dall'indice.

Articolo 7

Conservazione dei documenti

- 7.1 L'Unità Reclami provvede alla fase di archiviazione, ordinamento, inventariazione e conservazione dei documenti con l'ausilio di un sistema informatico, provvedendo altresì alla conservazione dei documenti cartacei.

Articolo 8

Comunicazioni ai soggetti interessati dal reclamo

- 8.1 Le comunicazioni previste all'art. 4, comma 4.1 lettere c), d) e), f) sono effettuate in forma scritta ai soggetti interessati dall'Unità Reclami.

Articolo 9

Trasmissione dei fascicoli agli Uffici dell'Autorità

- 9.1 La trasmissione del fascicolo di cui all'art. 4, lettera h) può avvenire, salvaguardando la sua integrità, autenticità e riservatezza, anche attraverso il sistema informatico, all'indirizzo elettronico dell'Autorità, appositamente individuato.
- 9.2 I fascicoli, con esclusione di quelli di cui all'articolo 9, comma 9.1 del presente Regolamento, sono conservati a cura dell'Unità Reclami e, mensilmente, viene fornita puntuale informativa ai competenti Uffici dell'Autorità.

Articolo 10

Attività di controllo da parte degli Uffici dell'Autorità

- 10.1 L'Unità Reclami trasmette mensilmente agli Uffici competenti dell'Autorità un rapporto dettagliato dell'attività svolta, secondo la tempistica e gli standard di qualità specificatamente forniti.
- 10.2 L'Unità trasmette altresì, a richiesta degli uffici competenti dell'Autorità, specifici fascicoli.

Articolo 11

Organizzazione dell'Unità Reclami

- 11.1 Per lo svolgimento delle attività di cui all'articolo 4 del presente Regolamento, lo Sportello per il Consumatore di energia destina all'Unità Reclami personale appositamente dedicato che provvede alla programmazione, organizzazione, esecuzione, gestione e controllo delle attività medesime. Tale Unità dovrà operare, garantendo una costante, efficace ed efficiente interazione con gli Uffici dell'Autorità relativamente alle attività oggetto del presente Regolamento e l'esecuzione di tali attività in conformità con quanto ivi stabilito.
- 11.2 L'Unità Reclami è costituito da personale avente comprovata e documentata esperienza in materia di gestione dei rapporti di utenza e dei relativi reclami, tutela del consumatore e regolazione dei settori di competenza dell'Autorità, nonché sulla normativa nazionale e comunitaria di riferimento.
- 11.3 L'Unità Reclami è diretto da un Responsabile, che riporta al direttore dello Sportello per il consumatore di energia.
- 11.4 Lo Sportello per il consumatore di energia garantisce l'assenza di cause di incompatibilità e di conflitto di interessi da parte del personale preposto all'esecuzione delle attività di cui al presente Regolamento affidate all'Unità Reclami. In particolare, il personale preposto all'esecuzione delle attività di cui all'articolo 4 non dovrà avere in corso, direttamente o indirettamente, rapporti di lavoro, di collaborazione o di consulenza con clienti caratterizzati da consumi rilevanti e loro associazioni di categoria, esercenti e associazioni dei consumatori.

Articolo 12

Obblighi di riservatezza

- 12.1 Il personale dell'Unità Reclami è tenuto al segreto d'ufficio sulle informazioni acquisite nello svolgimento delle attività oggetto del presente Regolamento le quali non possono essere utilizzate né divulgate, se non ai fini delle comunicazioni di cui al presente Regolamento.

Articolo 13

Profili formativi

- 13.1 I competenti Uffici dell'Autorità organizzano, presso le strutture dell'Autorità, incontri di formazione per il personale appartenente all'Unità Reclami propedeutici allo svolgimento delle attività oggetto del presente Regolamento.
- 13.2 I competenti Uffici dell'Autorità organizzano altresì incontri periodici di formazione per il personale dell'Unità Reclami, con finalità di aggiornamento tecnico sull'evoluzione della regolazione e della normativa di riferimento.