

Versione modificata ed integrata con Deliberazione dell'Autorità 15 novembre 2012, 475/2012/E/com.

**DELIBERAZIONE 21 GIUGNO 2012
260/2012/E/com**

**ISTITUZIONE DEL SERVIZIO CONCILIAZIONE CLIENTI ENERGIA E APPROVAZIONE
DELLA DISCIPLINA DI PRIMA ATTUAZIONE**

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 21 giugno 2012

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 raccomandazione 98/257/CE della Commissione Europea del 30 marzo 1998;
- la raccomandazione 2001/310/CE della Commissione Europea del 4 aprile 2001;
- la legge 23 agosto 1988, n. 400 (di seguito: legge 400/88);
- la legge 29 dicembre 1993, n. 580 (di seguito: legge 580/93);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95) istitutiva dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità);
- la legge 18 giugno 2009, n. 69;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 (di seguito: legge 99/09);
- il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73 convertito con modifiche dalla legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito decreto legge 73/07);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 (di seguito: decreto legislativo 164/00);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (di seguito: d.lgs. 28/10);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto ministeriale 18 ottobre 2010, n. 180;
- la deliberazione dell'Autorità 14 maggio 2008, GOP 28/08 (di seguito: deliberazione GOP 28/08) e s.m.i., istitutiva dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello);
- la deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 e l'allegato A alla medesima e s.m.i. (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2009, GOP 71/09;
- la deliberazione dell'Autorità 22 marzo 2010, GOP 13/10 (di seguito: deliberazione GOP 13/10);

- la deliberazione dell'Autorità 12 marzo 2011, GOP 12/11 (di seguito: deliberazione GOP 12/11);
- la deliberazione dell'Autorità 1 giugno 2011, VIS 65/11 (di seguito: deliberazione VIS 65/11);
- la deliberazione dell'Autorità 27 ottobre 2011, VIS 98/11 (di seguito: deliberazione VIS 98/11);
- la deliberazione dell'Autorità 15 dicembre 2011, ARG/com 183/11 (di seguito: deliberazione ARG/com 183/11);
- la deliberazione dell'Autorità 30 marzo 2012, 109/2012/A;
- la deliberazione 18 maggio 2012, 188/2012/E/com (di seguito: deliberazione 188/2012/E/com).

CONSIDERATO CHE:

- ai sensi delle Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, gli Stati membri garantiscono la predisposizione di un meccanismo indipendente al fine di assicurare un trattamento efficiente dei reclami e delle risoluzioni stragiudiziali delle controversie (ADR) 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, 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 Spa (di seguito: 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'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; ad oggi i regolamenti in argomento non sono stati emanati;
- l'Autorità, con deliberazione GOP 28/08, ha istituito lo Sportello per il Consumatore di energia (di seguito: Sportello) per lo svolgimento delle attività materiali, informative e conoscitive anche preparatorie e strumentali nell'ambito della valutazione di reclami, istanze e segnalazioni e per il servizio informativo ai clienti finali tramite Call Center, approvando il Regolamento per lo svolgimento di tali attività e con avvalimento dell'Acquirente Unico a decorrere dal 1 dicembre 2009;
- l'Autorità, con deliberazioni GOP 13/10 e GOP 12/11, ha approvato i bandi di gara per la realizzazione di Progetti relativi alla promozione delle Conciliazioni Stragiudiziali paritetiche ed alla Qualificazione degli Sportelli delle Associazioni dei consumatori (di seguito, rispettivamente: progetti PCS1, PCS2 e PQS), da realizzare mediante l'utilizzo dei fondi rinvenienti dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità, come previsto dall'articolo 11 bis, del decreto legge 14

marzo 2005, n. 35, convertito con legge 14 maggio 2005, n. 80, come modificato dal comma 142, dell'articolo 2, della legge 24 dicembre 2007, n. 244;

- l'Autorità, con deliberazione 188/2012/E/com, ha individuato il prosumer come il soggetto che è al contempo produttore, limitatamente agli impianti di potenza fino a 10 MW e cliente finale di energia elettrica.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- il costante e progressivo sviluppo del mercato energetico alla luce dei principi di concorrenza e competitività ha determinato un arricchimento delle aspettative dei clienti, divenuti più esigenti e attenti alla qualità del servizio ricevuto ed al rispetto dei propri diritti;
- una maggiore consapevolezza dei clienti finali accresce, tra l'altro, la richiesta di procedure efficienti e celeri per risolvere le eventuali controversie che insorgono nel rapporto con un operatore;
- la disponibilità di strumenti rapidi e non onerosi per risolvere le problematiche che si verificano nel mercato energetico incrementa la fiducia del cliente finale nel suo effettivo ed efficace funzionamento e nel contempo rappresenta uno strumento di promozione della concorrenza;
- i rimedi alternativi al ricorso alla magistratura ordinaria sono altresì idonei a dare effettività alla tutela del cliente finale nel rapporto contrattuale, in quanto, da un lato, assicurano un agevole accesso alla giustizia per il tramite del ricorso a soluzioni non dispendiose in termini di tempo e denaro, e, dall'altro, salvaguardano la libertà per il cliente di scegliere la procedura e le modalità operative che meglio si adattano alla controversia di cui egli è parte;
- l'Autorità ha avviato diverse iniziative indirizzate alla promozione di procedure extragiudiziali di soluzione delle controversie a vantaggio dei clienti finali, contribuendo al sostegno delle procedure basate sul cosiddetto modello paritetico adottato in via volontaria nei Protocolli di intesa tra imprese e Associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale, anche attraverso la formazione del personale delle Associazioni impegnato nelle conciliazioni;
- con deliberazione VIS 65/11, l'Autorità ha, inoltre, avviato un'indagine conoscitiva finalizzata a verificare la diffusione e l'impatto delle procedure di soluzione extragiudiziale delle controversie tra imprese e clienti finali dei servizi elettrico e gas, i cui esiti sono stati esposti nel Rapporto di sintesi acquisito dall'Autorità con deliberazione VIS 98/11;
- il Rapporto, di cui al precedente alinea, ha messo in luce la presenza di più strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie, con caratteristiche di funzionamento e di accesso diversificate anche dal punto di vista metodologico (on line o vis-a-vis), che, da un lato, costituiscono una valida offerta, pur necessitando di interventi migliorativi ai fini di una ottimale diffusione ed efficacia, ma, dall'altro, non esauriscono l'offerta medesima, che deve essere pertanto ulteriormente implementata per garantirne la fruibilità a tutti i clienti finali;
- per quanto attiene alle iniziative di sostegno già poste in essere dall'Autorità, è emerso che i Protocolli di conciliazione paritetica fra imprese ed Associazioni rappresentative dei clienti domestici e, ove presenti, gli analoghi Protocolli con le Associazioni rappresentative dei clienti non domestici, sono una esperienza da valutare positivamente; tale strumento gratuito non è però accessibile a tutti i clienti

finali essendo disponibile esclusivamente per i soli clienti dell'operatore aderente in via volontaria al Protocollo;

- il trattamento efficace delle procedure di conciliazione relative a controversie nei confronti di esercenti la vendita o distributori di energia elettrica e/o di gas naturale presuppone che il cliente finale possa accedere a più procedure alternative di risoluzione delle controversie (ADR) conformi ai principi sanciti dalla normativa;
- le Associazioni rappresentative dei clienti finali domestici e non domestici hanno maturato una esperienza qualificata in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie per aver contribuito alla realizzazione e alla conseguente gestione delle conciliazioni basate sul modello cosiddetto paritetico, promosse anche con i progetti PCS1 e PCS2;
- le Associazioni di cui all'alinea che precede sono statutariamente vocate a svolgere, tra l'altro, funzione di informazione ed assistenza ai clienti finali che lamentano problemi per controversie con il proprio operatore di energia elettrica e/o gas naturale e questa attività viene normalmente svolta in modo capillare sul territorio mediante una rete di sportelli fisici e servizi di consulenza telefonica gestiti a livello locale;
- nell'ambito di questa rete capillare, l'Autorità ha promosso la qualificazione di punti di eccellenza mediante il sostegno finanziario, con l'utilizzo dei fondi rinvenienti dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità stessa, all'attività di formazione del personale dedicato e di attivazione di servizi gratuiti di call center dedicati (progetti PQS) in grado, tra l'altro, di assistere i clienti finali in merito alla procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie con il proprio operatore di energia elettrica e/o gas;
- le procedure on line non sono raggiungibili universalmente a causa di una non completa diffusione e accessibilità degli strumenti e delle conoscenze informatiche;
- tra i clienti finali, i clienti domestici e quelli della piccola media impresa possono considerarsi soggetti maggiormente coinvolti nella problematica dei contenziosi di valore ridotto (small claims); contenziosi i quali non trovano di fatto una composizione, in quanto il cliente rinuncia alla propria tutela perché scoraggiato dall'affrontare un giudizio ordinario con le relative tempistiche e costi non trascurabili;
- le controversie in argomento, che possono essere oggetto di procedure di risoluzione extragiudiziale, sono di norma effetto e segnale di una non adeguata qualità del servizio fornito, e quindi finalizzate alla risoluzione di eventuali problematiche sorte nella sua fruizione e, più in generale, al miglioramento del servizio medesimo;
- la disponibilità e la conoscenza della possibilità di usufruire di strumenti alternativi di risoluzione delle controversie rafforza la fiducia nel mercato del cliente finale e assicura una effettività della tutela;
- con deliberazione ARG/com 183/11, l'Autorità ha avviato un procedimento per promuovere la conciliazione quale procedura alternativa di risoluzione delle controversie tra imprese e clienti finali, al fine di attuare quanto previsto dall'art. 44, comma 4, del d.lgs 93/11, in armonia con l'art. 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, attribuendo la responsabilità dello stesso procedimento al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti.

RITENUTO CHE:

- il raggiungimento di un efficiente trattamento delle procedure di conciliazione possa essere perseguito, affiancando agli strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie già esistenti e sui quali possono operarsi degli specifici interventi per la loro ottimizzazione, un Servizio conciliazione clienti energia (di seguito: Servizio) fruibile senza oneri diretti da tutti i clienti finali, ivi inclusi i prosumer, come definiti dalla deliberazione 188/2012/E/com, per le controversie insorte con un esercente la vendita o distributore di energia elettrica e/o di gas naturale;
- il Servizio costituisca uno strumento di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR) dell'Autorità e che esso debba essere attuato con avvalimento di Acquirente Unico ai sensi della legge 99/09 e del d.lgs 93/11;
- la realizzazione del Servizio necessiti di un progetto preliminare prodromico alla fase attuativa che si sviluppi sulla base del funzionamento proposto per il Servizio medesimo;
- il funzionamento del Servizio debba pertanto essere regolato da una specifica Disciplina di prima attuazione per la conciliazione delle controversie tra un cliente finale ed un esercente la vendita o distributore di energia elettrica e/o di gas naturale (di seguito: Disciplina) che, ferma restando la volontarietà della adesione alla procedura, ne determini l'ambito di applicazione soggettivo e oggettivo e garantisca l'accessibilità, l'imparzialità, l'efficacia, l'economicità e l'indipendenza dello strumento medesimo;
- la novità dello strumento presupponga una valutazione del relativo impatto quantitativo e qualitativo attraverso una fase di avvio avente natura sperimentale, nella quale valutare aspetti di ulteriore efficientamento;
- i clienti finali che possano avvalersi del Servizio nella prima fase di attuazione siano quelli:
 - a. del servizio elettrico avente diritto alla maggior tutela di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legge 73/07;
 - b. del servizio gas considerato cliente vulnerabile ai sensi dell'articolo 22, comma 2, del d.lgs. 164/00, ad esclusione dei clienti titolari di utenze relative ad attività di servizio pubblico;
- l'accesso al Servizio non possa prescindere dall'inoltro all'operatore del reclamo da parte del cliente finale perché resta fermo il principio che la soluzione della controversia debba essere ricercata in primis all'interno del rapporto tra cliente e operatore;
- alla luce della natura sperimentale e innovativa del Servizio, sia opportuno prevedere una prima fase con attivazione in modalità telematica in quanto più celermente implementabile, prevedendo altresì azioni di supporto al cliente finale per agevolarlo nell'utilizzo della procedura, a mezzo di iniziative volte ad assicurare il più ampio accesso alla procedura medesima, anche con la fattiva collaborazione delle Associazioni dei consumatori;
- le Associazioni dei consumatori possano, tra l'altro, rappresentare una rete di prossimità che consenta anche al cliente finale, che non possiede o non utilizza abitualmente uno strumento informatico, di avvalersi sia della consulenza che dell'assistenza nell'accedere alla procedura in argomento;
- sia necessario dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti perché provveda a richiedere all'Acquirente Unico l'elaborazione di un progetto

operativo della Disciplina di prima attuazione, che preveda l'avvio del Servizio dal 1 aprile 2013 per un periodo sperimentale di 12 mesi, rinnovabile con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti, previa informativa al Collegio, nel quale effettuare un puntuale monitoraggio ai fini di un ulteriore efficientamento della procedura e della relativa Disciplina;

- sia opportuno dare informativa ai clienti finali delle procedure di risoluzione extragiudiziali delle controversie disponibili tramite una informativa fornita nel sito dell'Autorità, previa registrazione da parte degli operatori che volontariamente vogliano aderirvi, sia tramite lo Sportello del consumatore per mezzo del Call Center e dell'Unità reclami, qualora in tale sede la controversia non possa trovare soddisfazione;
- sia altresì opportuno rafforzare tale informativa tramite la fattiva collaborazione delle Associazioni dei consumatori perché supportino con la loro rete di sportelli sul territorio il cliente finale nella scelta dello strumento di risoluzione extragiudiziale delle controversie più efficace ed efficiente;
- sia necessario definire le modalità di copertura degli oneri economici sostenuti dall'Acquirente Unico per l'esecuzione delle attività ad esso assegnate ai sensi della presente deliberazione in analogia con quanto già effettuato con lo Sportello, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità

DELIBERA

1. di istituire il Servizio conciliazione clienti energia (di seguito: Servizio);
2. di approvare la Disciplina di prima attuazione per il funzionamento del Servizio di cui al punto 1 per la conciliazione delle controversie tra un cliente finale ed un esercente la vendita o distributore di energia elettrica e/o di gas naturale (Allegato A), che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
3. di prevedere che la Disciplina, di cui al punto 2, entri in vigore contestualmente al Servizio;
4. di avvalersi, ai sensi della legge 99/09 e dell'art. 44, comma 4, del d.lgs. 93/11, di Acquirente Unico per lo sviluppo del progetto e la successiva realizzazione e gestione del Servizio, nel rispetto della Disciplina di cui al punto 2, con previsione di effettiva operatività del Servizio, a partire dal 1 aprile 2013, per l'attuazione della fase di cui al successivo punto 5;
5. di prevedere che l'avvio del Servizio comporti una prima fase sperimentale della durata di 12 mesi, rinnovabile con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti, previa informativa al Collegio; di disporre altresì 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 e di prevedere che l'adesione volontaria all'elenco vincola l'operatore a partecipare agli strumenti volontariamente indicati per un periodo uguale almeno al periodo complessivo previsto per l'avvio sperimentale del Servizio conciliazione e comunque non inferiore a due anni;
6. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti per gli adempimenti successivi relativi all'attivazione del Servizio ed al suo

monitoraggio, alle modalità per la diffusione di informazioni circa gli strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie disponibili per i clienti finali del mercato energetico, alle iniziative volte ad assicurare il più ampio accesso al Servizio e la sua valorizzazione nonché all'istituzione di gruppi di lavoro con le Associazioni rappresentative dei soggetti coinvolti al fine di monitorarne l'applicazione e raccogliere suggerimenti di efficientamento e alla definizione delle modalità di comunicazione da parte degli operatori dell'adesione all'elenco nonché della pubblicazione e aggiornamento dell'elenco medesimo;

7. di prevedere che al termine della fase sperimentale e anche a seguito delle risultanze del monitoraggio, la Disciplina di prima attuazione, di cui al punto 2, possa essere integrata al fine di meglio rispondere ai criteri di efficacia ed efficienza del Servizio;
8. di provvedere, mediante successivi provvedimenti, all'approvazione del progetto operativo del Servizio ed alla definizione delle modalità di copertura degli oneri sostenuti dall'Acquirente Unico per le attività di cui al presente provvedimento, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità;
9. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico;
10. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

21 giugno 2012

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni