

DELIBERAZIONE 4 OTTOBRE 2012
399/2012/E/COM

AVVIO DI PROCEDIMENTO PER L'ADOZIONE DEL NUOVO REGOLAMENTO DELLO
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 4 ottobre 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 legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95) istitutiva dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99/09 (di seguito: legge 99/09);
- 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;
- 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);
- l'Allegato B alla deliberazione dell'Autorità 6 dicembre 2011, GOP 55/11 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 (di seguito: deliberazione 153/2012/R/COM);
- la deliberazione dell'Autorità 18 maggio 2012, 188/2012/E/COM (di seguito: deliberazione 188/2012/E/COM);
- la deliberazione dell'Autorità 21 giugno 2012, 260/2012/E/COM;
- la deliberazione dell'Autorità 26 luglio 2012, 323/2012/E/COM (di seguito: deliberazione 323/2012/E/COM).

CONSIDERATO CHE:

- le Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio prevedono che gli Stati Membri garantiscano che sia predisposto un meccanismo indipendente ai fini del trattamento efficiente dei reclami;

- 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 [...]”;
- 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;
- con deliberazione 323/2012/E/COM l'Autorità ha stabilito di dare attuazione a quanto previsto all'articolo 7, comma 6, e all'articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11 in relazione al trattamento efficace dei reclami avvalendosi di Acquirente Unico;
- lo Sportello è lo strumento con cui l'Autorità assicura il trattamento efficace dei reclami, compresi i reclami dei consumatori-produttori, in attuazione delle disposizioni del d.lgs. 93/11; lo Sportello svolge altresì la funzione di sportello unico grazie al quale i clienti hanno a disposizione tutte le informazioni necessarie concernenti i loro diritti, la normativa in vigore e le modalità di risoluzione delle controversie di cui dispongono;
- l'Unità Reclami dello Sportello svolge attualmente le sue funzioni sulla base del Regolamento per lo svolgimento 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 481/95, approvato con deliberazione GOP 28/08;
- la medesima deliberazione GOP 28/08 prevede, al punto 4, che gli esercenti forniscano riscontro alle richieste di informazioni inoltrate dallo Sportello nei tempi indicati dallo Sportello medesimo;
- nei primi tre anni di attività dello Sportello si sono verificati ritardi, da parte di alcuni esercenti, agli obblighi di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello; ciò ha comportato un'intensa attività di sollecito da parte della Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità e, in alcuni casi, l'adozione di provvedimenti di diffida da parte dell'Autorità;
- la gestione efficace dei reclami da parte dello Sportello richiede risposte puntuali, esaustive e tempestive alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello stesso agli esercenti.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l'articolo 2, della deliberazione 99/2012/R/EEL definisce specifici compiti dello Sportello e fissa le tempistiche di risposta a fronte di richieste dei clienti finali riguardanti l'applicazione del corrispettivo di morosità;
- la deliberazione 153/2012/R/COM definisce la procedura relativa ai reclami per contratti non richiesti e prevede il coinvolgimento automatico dello Sportello in caso di rigetto, da parte del venditore, del reclamo del cliente finale, ponendo in capo allo Sportello tempistiche di gestione e obblighi informativi ai fini del monitoraggio;
- con deliberazione 188/2012/E/COM, l'Autorità ha approvato la disciplina per la trattazione dei reclami presentati da operatori contro un gestore di un sistema di

trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di GNL o di distribuzione ai sensi dell'articolo 44, commi 1, 2 e 3, del d.lgs. 93/11; tale disciplina non si applica ai reclami presentati dai clienti finali, ivi compresi i *prosumer*, i quali sono trattati ai sensi dell'articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11.

RITENUTO CHE:

- l'innovazione delle funzioni e dei compiti dello Sportello, come delineati dal quadro normativo di cui ai precedenti alinea, renda necessario avviare un procedimento per l'adozione di un nuovo Regolamento;
- al fine del trattamento efficace dei reclami, compresi i reclami dei *prosumer*, sia necessario garantire la puntualità e l'eshaustività delle risposte degli esercenti, ivi incluso il Gestore dei Servizi Energetici – GSE S.p.A., alle richieste di informazioni dello Sportello;
- nelle more dell'adozione del nuovo Regolamento debba continuare a trovare applicazione la deliberazione GOP 28/08

DELIBERA

1. di avviare un procedimento per l'adozione di un nuovo Regolamento per lo svolgimento, da parte dello Sportello per il consumatore di energia, delle attività ad esso demandate dalla deliberazione 323/2012/E/COM;
2. di rendere disponibili, qualora sia ritenuto opportuno in relazione allo sviluppo del procedimento, documenti per la consultazione contenenti schemi di provvedimenti in materia;
3. di attribuire la responsabilità del procedimento, di cui al punto 1, al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti per le azioni a seguire;
4. di prevedere che il procedimento si concluda entro il 31 dicembre 2012, in relazione alla decorrenza del nuovo Progetto operativo dello Sportello per il consumatore di energia per il triennio 2013-2015;
5. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico;
6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

4 ottobre 2012

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni