

**DELIBERAZIONE 18 APRILE 2013**  
**162/2013/E/COM**

**MODIFICHE E INTEGRAZIONI ALL'ALLEGATO A ALLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS 20 DICEMBRE 2012, 548/2012/E/COM, RELATIVO AL REGOLAMENTO PER LO SVOLGIMENTO, DA PARTE DELLO SPORTELLLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA, DELLE ATTIVITÀ AFFERENTI AL TRATTAMENTO DEI RECLAMI**

## **L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione del 18 aprile 2013

### **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);
- la legge 13 agosto 2010, n. 129/10 (di seguito: legge 129/10);
- 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 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- 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 A, Parte I, alla deliberazione 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 (Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 -TUDG) "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG)" e s.m.i.;
- l'Allegato A alla deliberazione 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)" e s.m.i.;
- l'Allegato B alla deliberazione dell'Autorità 6 dicembre 2011, GOP 55/11 e s.m.i.;

- l'Allegato A alla deliberazione 29 dicembre 2011, ARG/elt 198/11 "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica (TIQE)" e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità 19 aprile 2012, 153/2012/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 18 maggio 2012, 188/2012/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 260/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 26 luglio 2012, 323/2012/E/com (di seguito: deliberazione 323/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 4 ottobre 2012, 399/2012/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 15 novembre 2012, 475/2012/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 29 novembre 2012, 509/2012/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com (di seguito: deliberazione 548/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 7 marzo 2013, 93/2013/E/com (di seguito: deliberazione 93/2013/E/com);
- la determina del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità (di seguito: Direttore DCOU) 28 giugno 2012, n. 9/DCOU/2012 (di seguito: determina DCOU 9/2012);
- il documento per la consultazione 8 novembre 2012, 463/2012/E/com, recante "Orientamenti per il nuovo Regolamento dello Sportello per il consumatore di energia per le attività afferenti al trattamento efficace dei reclami" (di seguito: DCO 463/2012/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 efficace 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 [...]";
- l'articolo 2, comma 22, della legge 481/95 dispone che "le pubbliche amministrazioni e le imprese sono tenute a fornire alle Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle loro funzioni";
- la legge 99/09 prevede, all'articolo 27, comma 2, che l'Autorità si avvalga dell'Acquirente Unico SpA (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;

- con deliberazione 548/2012/E/com, l'Autorità ha approvato il nuovo Regolamento dello Sportello per il consumatore di energia per lo svolgimento delle attività afferenti al trattamento dei reclami;
- gli esiti della consultazione di cui al DCO 463/2012/E/com hanno evidenziato, in tema di relazioni tra procedura di reclamo allo Sportello e procedure giudiziali ed extra-giudiziali di risoluzione delle controversie, l'esigenza di maggior approfondimento, allo scopo di evitare duplicazioni delle procedure, in un'ottica di efficienza;
- pertanto, con la medesima deliberazione 548/2012/E/com, l'Autorità ha conferito mandato al Direttore DCOU affinché convocasse, qualora ritenuto opportuno, uno o più incontri tecnici con le Associazioni rappresentative dei clienti finali e degli esercenti, tra l'altro, al fine di approfondire, in collaborazione con la Direzione Affari Giuridici e Contenzioso, le possibili relazioni tra procedura di reclamo allo Sportello e strumenti giudiziali ed extra-giudiziali di risoluzione delle controversie, ed in particolare le procedure di conciliazione;
- con la determina DCOU 9/2012, è stato istituito un gruppo di lavoro per l'efficientamento del Servizio conciliazione clienti energia, di cui alla deliberazione 260/2012/E/com e s.m.i. (di seguito: Servizio conciliazione) con la partecipazione di rappresentanti delle Associazioni dei clienti domestici designati dal Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti (CNCU), di rappresentanti delle Associazioni dei clienti non domestici e di rappresentanti delle Associazioni degli operatori, che ha iniziato ad operare a luglio 2012.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- a fronte di un reclamo che non sia stato risolto in prima istanza dall'esercente, il cliente finale ha a sua disposizione una gamma di strumenti di tutela individuale che può scegliere in maniera consapevole, tenendo conto dei possibili esiti;
- il reclamo allo Sportello è, come il Servizio conciliazione, uno strumento finanziato con i conti qualità, alimentati, oltre che dalle penalità pagate dagli esercenti per il mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità del servizio previsti dalla regolazione, da specifiche componenti tariffarie;
- in relazione al mandato conferito con deliberazione 548/2012/E/com, il Direttore DCOU ha convocato un incontro tecnico congiunto del gruppo di coordinamento Associazioni-Sportello e del gruppo di lavoro di cui alla determina DCOU 9/2012; e che nel corso di tale incontro tecnico sono stati illustrati, tra l'altro, alcuni scenari relativi ai rapporti tra la trattazione del reclamo presso lo Sportello e la procedura presso il Servizio conciliazione;
- in un'ottica di efficienza e di economicità, il Direttore DCOU ha presentato ai due gruppi di lavoro la proposta di rendere alternativa la procedura di reclamo allo Sportello rispetto alla procedura di conciliazione presso il Servizio conciliazione, prevedendo, in particolare:
  - l'inammissibilità, con conseguente archiviazione, del reclamo presentato successivamente all'attivazione della procedura di conciliazione;
  - l'archiviazione automatica del reclamo dal momento in cui lo Sportello dovesse venire a conoscenza dell'esperimento del tentativo di conciliazione relativamente alla medesima controversia per cui viene trattato il reclamo;

- che, in caso di precedente attivazione della procedura del Servizio conciliazione, il reclamo possa considerarsi ammissibile solo a seguito di una tempestiva rinuncia alla medesima;
- che il tentativo di conciliazione debba considerarsi esaurito a seguito dello svolgimento di almeno un incontro fra le parti alla presenza del conciliatore finalizzato alla composizione della controversia;
- in esito all'incontro di cui ai precedenti alinea i partecipanti hanno formulato osservazioni circa le proposte in tema di rapporti tra reclamo allo Sportello e procedura presso il Servizio conciliazione, da cui è emersa una generale condivisione del principio di alternatività e delle soluzioni proposte; è stata tuttavia segnalata la necessità sia di fissare un termine massimo per l'eventuale rinuncia al reclamo, sia di implementare un interscambio di dati tra Sportello e Servizio, al fine di minimizzare eventuali comportamenti opportunistici;
- un'Associazione di esercenti ha richiesto che qualora il reclamo venga archiviato dallo Sportello per attivazione della procedura presso il Servizio conciliazione, lo Sportello non trasmetta al cliente le eventuali informazioni già acquisite;
- l'Autorità, con deliberazione 93/2013/E/com, ha apportato integrazioni e modifiche all'Allegato A alla deliberazione 260/2012/E/com:
  - introducendo all'articolo 1, comma 1.1, la definizione di "tentativo di conciliazione";
  - prevedendo, all'articolo 6, comma 6.1, lett. c), l'inammissibilità della richiesta di attivazione della procedura del Servizio conciliazione, oltre che nei casi in cui è pendente un reclamo presso lo Sportello, quando il medesimo Sportello abbia già fornito una risposta, salvo che la risposta contenga un rinvio ad altra procedura;
  - indicando all'articolo 7, comma 7.4, un termine (5 giorni di anticipo rispetto alla data dell'incontro di cui al successivo art. 8 comma 8.2) per la tempestiva comunicazione della rinuncia all'esperimento della procedura alla Segreteria del Servizio conciliazione.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con riguardo alle possibili relazioni tra la procedura di reclamo allo Sportello e gli strumenti giudiziali di risoluzione delle controversie, sono pervenute segnalazioni da parte di alcuni esercenti che hanno evidenziato l'esigenza, già manifestata nel corso della consultazione di cui al DCO 463/2012/E/com, di individuare dei criteri che rendano alternativo il ricorso a tali rimedi;
- la Disciplina di prima attuazione del servizio conciliazione clienti energia di cui all'Allegato A alla deliberazione 260/2012/E/com, come modificata dalla deliberazione 93/2013/E/com, prevede che la richiesta di attivazione della procedura sia inammissibile quando per la medesima controversia sia pendente, in alternativa, un procedimento giurisdizionale, una procedura alternativa di risoluzione della controversia, ovvero la controversia sia già stata definita mediante una di queste due procedure.

#### **CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- l'articolo 3 del d.P.R. 244/01 prevede che i reclami, le istanze e le segnalazioni debbano contenere necessariamente anche l'indicazione delle ragioni a giustificazione dell'eventuale contestuale presentazione all'Autorità e all'esercente, facendo in tal modo risiedere sempre in capo al cliente finale l'onere di allegazione dei fatti su cui si fonda il pericolo di danni gravi e irreparabili;
- l'articolo 4 del Regolamento prevede che i clienti finali ed i prosumer che intendano avvalersi della facoltà di cui all'articolo 2, comma 12, lettera m), della legge 481/95, presentino per iscritto, anche tramite un proprio delegato, il reclamo all'Unità Reclami, secondo le modalità previste dall'articolo 3 del d.P.R. 244/01; ciò comporta che lo Sportello possa applicare la previsione di cui all'articolo 4, comma 3, lettera c) del Regolamento solo quando il cliente abbia indicato la ragione che eventualmente giustifica la presentazione allo Sportello contestualmente alla presentazione all'esercente.

#### **RITENUTO CHE:**

- a seguito degli approfondimenti svolti circa le possibili relazioni tra procedura di reclamo allo Sportello e gli strumenti giudiziali ed extra-giudiziali di risoluzione delle controversie e, per quanto attiene in specifico al Servizio conciliazione clienti energia, di quanto emerso dai contributi presentati dalle Associazioni dei clienti finali domestici e non domestici e delle imprese esercenti il servizio, sia opportuno introdurre il principio dell'alternatività tra la procedura di reclamo allo Sportello e le procedure giudiziali ed extra-giudiziali di risoluzione delle controversie, in quanto tale criterio risponde alla finalità di evitare duplicazioni di procedure e di costi, in un'ottica di efficienza;
- le soluzioni delineate con riferimento al Servizio conciliazione clienti energia appaiono in gran parte applicabili anche ai rapporti tra reclamo allo Sportello e procedure di extragiudiziali di risoluzione delle controversie diverse dal medesimo Servizio;
- la corretta informazione al cliente, anche tramite il Call center dello Sportello, sugli strumenti a sua disposizione nel caso di reclamo che non abbia trovato soluzione in prima istanza presso l'esercente, possa favorire scelte consapevoli circa lo strumento da utilizzare per la tutela individuale;
- il principio dell'alternatività comporti che il reclamo allo Sportello:
  - sia inammissibile quando, in ordine alla medesima controversia oggetto del reclamo, sia già pendente un procedimento giustiziale o giurisdizionale o una procedura di conciliazione presso il Servizio conciliazione clienti energia di cui alla deliberazione 260/2012/E/com o una diversa procedura alternativa di risoluzione della controversia, anche volontaria e paritetica;
  - sia inammissibile quando la medesima controversia sia già stata definita mediante procedimento giudiziale o una procedura di conciliazione presso il Servizio conciliazione clienti energia di cui alla deliberazione 260/2012/E/com o una diversa procedura alternativa di risoluzione della controversia, anche volontaria e paritetica, indipendentemente dall'esito;

- diventi improcedibile quando, successivamente alla presentazione del reclamo allo Sportello, il cliente finale o il *prosumer* avvii un procedimento giustiziale o giurisdizionale o una procedura di conciliazione presso il Servizio conciliazione clienti energia o una diversa procedura alternativa di risoluzione della controversia, anche volontaria e paritetica;
- in ossequio alle esigenze di economicità ed efficienza degli strumenti di tutela offerti al cliente finale, che egli sceglie liberamente, sia necessario altresì prevedere che qualora lo Sportello venga a conoscenza di una delle cause di inammissibilità o improcedibilità di cui al precedente alinea debba comunicare al cliente finale o al *prosumer* l'archiviazione del reclamo e che non sia tenuto, invece, a trasmettere al cliente finale o al *prosumer* le informazioni eventualmente acquisite dagli esercenti coinvolti;
- al fine di salvaguardare il diritto del cliente finale ad accedere ad almeno uno strumento di tutela individuale, sia necessario prevedere che l'inammissibilità del reclamo allo Sportello venga meno laddove la procedura di conciliazione non abbia luogo per rifiuto, espresso o tacito, dell'esercente di aderire o il tentativo di conciliazione presso il Servizio conciliazioni non si sia svolto;
- il principio di alternatività come sopra declinato non faccia venir meno, in capo allo Sportello, il dovere di segnalare all'Autorità eventuali criticità e malfunzionamenti del mercato emergenti dal trattamento dei reclami, affinché l'Autorità possa effettuare i relativi approfondimenti e valutare la sussistenza dei presupposti per propri interventi di enforcement e/o di regolazione a tutela dei clienti finali;
- nel corso della fase di prima attuazione del Servizio conciliazione sarà possibile monitorare l'eventuale diffusione di casi di accesso ad entrambi i servizi, anche su segnalazione degli esercenti e/o delle Associazioni rappresentative dei clienti finali.

**RITENUTO, INFINE, CHE:**

- al fine di delimitare ulteriormente, prevenendo eventuali abusi, le fattispecie di cui all'articolo 4, comma 3, lettera c), del Regolamento, sia opportuno prevedere che, nei casi di reclami irregolari in cui risulti che il cliente finale o il *prosumer* abbia già inoltrato un reclamo scritto, una richiesta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, o una richiesta scritta di informazioni all'esercente o al GSE, senza attendere il decorso dei termini per la risposta da parte dell'esercente fissati nel TIQV o nell'RQDG o nel TIQE, laddove applicabili, e lo Sportello ravvisi il pericolo di danni gravi e irreparabili per il cliente finale o il *prosumer*, lo Sportello stesso possa procedere con eventuali richieste di informazioni all'esercente, previo assenso degli Uffici dell'Autorità

**DELIBERA**

1. di modificare e integrare il "Regolamento per lo svolgimento, da parte dello Sportello per il consumatore di energia, delle attività afferenti al trattamento dei reclami, come segue:

- all'art. 1, comma 1.1, è aggiunta la seguente definizione: ““Disciplina”, è la Disciplina di prima attuazione per la conciliazione di controversie tra un cliente finale ed un esercente la vendita o distributore di energia elettrica e/o di gas naturale presso il Servizio conciliazione clienti energia di cui alla deliberazione 260/2012/E/com e s.m.i.”;
- all'art. 4, comma 4.3, al termine della lettera c), dopo la parola “prosumer.” sono aggiunte le parole: “In tali casi lo Sportello può procedere, acquisito l’assenso degli Uffici dell’Autorità.”
- all'art. 4, dopo il comma 4.4, sono aggiunti i seguenti commi:
  - “4.5 Il reclamo è inammissibile quando per la controversia oggetto del reclamo, in alternativa:
    - a) è pendente un procedimento giustiziale o giurisdizionale, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedimento, indipendentemente dall’esito;
    - b) è pendente una procedura di conciliazione presso il Servizio conciliazione clienti energia di cui alla deliberazione 260/2012/E/com, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura, indipendentemente dall’esito;
    - c) è pendente una diversa procedura alternativa di risoluzione della controversia, anche volontaria e paritetica, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura, indipendentemente dall’esito.
  - 4.6 L’inammissibilità di cui al comma 4.5, lettere b) e c) viene meno quando:
    - a) la procedura alternativa di risoluzione della controversia non abbia luogo per rifiuto, espresso o tacito, dell’esercente ad aderire;
    - b) il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione clienti energia non si sia svolto;
    - c) il cliente finale abbia rinunciato all’esperimento della procedura presso il Servizio conciliazione clienti energia nelle forme e nei termini di cui all’articolo 7, comma 7.4, della Disciplina.
  - 4.7 Il reclamo già presentato allo Sportello diventa improcedibile quando per la controversia oggetto del reclamo, il cliente finale o il prosumer, in alternativa:
    - a) avvia un procedimento giustiziale o giurisdizionale;
    - b) avvia una procedura di conciliazione presso il Servizio conciliazione clienti energia di cui alla deliberazione 260/2012/E/com;
    - c) avvia una diversa procedura alternativa di risoluzione della controversia, anche volontaria e paritetica, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura, indipendentemente dall’esito.
  - 4.8 Lo Sportello, nel caso in cui venga a conoscenza di una delle cause di inammissibilità di cui al precedente comma 4.5 o di una delle cause di

improcedibilità di cui al precedente comma 4.7, comunica al cliente finale o al prosumer l'archiviazione del reclamo.”;

2. di prevedere che le cause di improcedibilità introdotte al precedente alinea operino anche con riguardo ai reclami già in corso alla data di entrata in vigore della presente deliberazione;
3. di trasmettere il presente provvedimento alla società Acquirente Unico S.p.A.;
4. di pubblicare il presente provvedimento e il testo dell'Allegato A alla deliberazione 548/2012/E/com, come risultante dalle modificazioni ed integrazioni apportate dal presente provvedimento, sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

18 aprile 2013

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*