

## **REGOLAMENTO PER LO SVOLGIMENTO DA PARTE DELLO SPORTELLLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA DELLE ATTIVITÀ AFFERENTI AL TRATTAMENTO DEI RECLAMI**

### **Articolo 1** *Definizioni*

1.1 Ai fini del presente regolamento, si intende per:

- a) “Acquirente Unico”, la società Acquirente Unico SpA, di cui l’Autorità si avvale ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99 e del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93;
- b) “Autorità”, l’Autorità per l’energia elettrica e il gas, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481;
- c) “cliente finale”, il cliente che acquista o intende acquistare energia elettrica e/o gas per uso proprio, connettendosi ad una rete;
- d) “d.lgs. n. 93/11”, il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- e) “dPR 244/01”, 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”;
- f) “delegato”, è l’associazione dei consumatori o di clienti finali non domestici o altro soggetto munito di delega scritta del cliente a proporre e gestire il reclamo e a ricevere le successive comunicazioni relative allo stesso;
- g) “deliberazione GOP 28/08”, la deliberazione dell’Autorità 14 maggio 2008, GOP 28/08;
- h) “deliberazione 99/2012/R/eel”, la deliberazione dell’Autorità 22 marzo 2012, 99/2012/R/eel;
- i) “deliberazione 323/2012/E/com”, la deliberazione dell’Autorità 26 luglio 2012, 323/2012/E/com;
- j) “esercenti”, i soggetti che trasmettono, trasportano, distribuiscono o vendono energia elettrica e/o gas ovvero altri servizi connessi;
- k) “GSE”, la società Gestore dei Servizi Energetici GSE SpA;
- l) “legge 481/95”, la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- m) “Portale”, il Portale esercenti messo a disposizione dallo Sportello, ad adesione volontaria, per l’invio di richieste di informazioni e la ricezione delle relative risposte e documenti allegati;
- n) “Progetto”, il Progetto operativo dello Sportello approvato dall’Autorità ai sensi della deliberazione 323/2012/E/com;
- o) “prosumer”, il soggetto che è al contempo produttore, limitatamente agli impianti di potenza fino a 10 MW, e cliente finale di energia elettrica;

- p) “reclamo”:
- i. il reclamo scritto inoltrato allo Sportello dal cliente finale o dal prosumer in presenza di un preventivo reclamo scritto, o di una richiesta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, o di una richiesta scritta di informazioni presentati all’esercente ai sensi del TIQV o dell’RQDG o del TIQE, laddove applicabili, a cui l’esercente non abbia risposto o abbia risposto in maniera insoddisfacente;
  - ii. il reclamo scritto inoltrato allo Sportello dal prosumer, in presenza di un preventivo reclamo scritto a cui il GSE non abbia risposto o abbia risposto in maniera insoddisfacente;
- q) “reclamo incompleto”, il reclamo privo degli elementi di cui all’articolo 3, commi 3 e 4, del dPR 244/01 e/o degli elementi che consentano di individuare il punto di prelievo o di riconsegna e di associarvi il cliente finale o il prosumer;
- r) “reclamo irregolare”, il reclamo inoltrato allo Sportello in assenza di un preventivo reclamo scritto, o di una richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, o di una richiesta scritta di informazioni presentati all’esercente ai sensi del TIQV o dell’RQDG o del TIQE, laddove applicabili, o inoltrato allo Sportello senza attendere il decorso dei termini per la risposta da parte dell’esercente fissati nel TIQV o nell’RQDG o nel TIQE, laddove applicabili;
- s) “risposta incompleta”, la risposta dell’esercente o del GSE priva di una o più informazioni richieste dallo Sportello, nella disponibilità dell’esercente e necessarie alla trattazione efficace del reclamo; qualora le informazioni richieste dallo Sportello non siano nella disponibilità dell’esercente la vendita, la risposta si considera incompleta se non indica la data in cui tali informazioni sono state richieste all’esercente il servizio di distribuzione;
- t) “risposta interlocutoria”, la risposta dell’esercente o del GSE che rimanda ad un momento successivo l’invio delle informazioni richieste dallo Sportello e/o non indica tempi certi per la soluzione della problematica lamentata dal cliente;
- u) “RQDG”, l’Allegato A alla deliberazione 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, intitolato “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): approvazione della Parte I “Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG)” e s.m.i.;
- v) “SII”, il sistema informativo integrato di cui alla deliberazione 17 novembre 2010, ARG/com 201/10 e s.m.i.;
- w) “Sportello”, lo Sportello per il consumatore di energia, organismo istituito dall’Autorità, con deliberazione GOP 28/08, gestito in avvalimento da Acquirente Unico SpA, le cui funzioni sono state innovate con deliberazione 323/2012/E/com;

- x) “TIQE”, l’Allegato A alla deliberazione 29 dicembre 2011, ARG/elt 198/11 intitolato “Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015” e s.m.i.;
- y) “TIQV”, l’Allegato A alla deliberazione 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, intitolato “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” e s.m.i.;
- z) “Uffici dell’Autorità”, le unità organizzative individuate dall’Allegato B alla deliberazione dell’Autorità 6 dicembre 2011, GOP 55/11 e s.m.i.;
- aa) “Unità Reclami”, l’unità organizzativa dello Sportello, deputata allo svolgimento delle attività afferenti al trattamento efficace dei reclami di cui all’articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11;
- bb) “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..

## **Articolo 2**

### *Ambito di applicazione*

- 2.1 Il presente Regolamento disciplina lo svolgimento delle attività di cui alla deliberazione 323/2012/E/com, afferenti al trattamento efficace dei reclami affidate all’Unità Reclami.

## **Articolo 3**

### *Attività dell’Unità Reclami*

- 3.1 L’Unità Reclami svolge le seguenti attività nell’ambito delle proprie competenze:
  - a) riceve i reclami presentati, anche attraverso propri delegati, da clienti finali e prosumer;
  - b) costituisce e gestisce il protocollo relativo ai reclami, di cui alla precedente lettera a) e alle conseguenti comunicazioni e provvede alla classificazione, all’archiviazione, all’ordinamento, all’inventariazione e alla conservazione dei documenti, anche con l’ausilio di un apposito sistema informatico;
  - c) richiede ai clienti finali e ai prosumer di regolarizzare o completare i reclami irregolari o incompleti trasmessi, per la regolarizzazione o il completamento entro il termine di cui alla Tabella 1 del presente Regolamento, decorrente dal ricevimento della richiesta da parte dei medesimi clienti finali e prosumer;
  - d) richiede agli esercenti e al GSE di fornire le informazioni e la documentazione in loro possesso in merito alle vicende oggetto di segnalazione entro il termine di cui alla Tabella 1 del presente Regolamento;

- e) fornisce ai clienti finali, ai prosumer, agli esercenti e al GSE le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche segnalate;
- f) comunica ai clienti finali e ai prosumer, agli esercenti e al GSE le iniziative intraprese e gli esiti dell'attività svolta, e, qualora le problematiche oggetto del reclamo non possano trovare una piena soluzione con l'applicazione della regolazione, indica altresì gli eventuali ulteriori strumenti di cui i clienti finali e i prosumer dispongono per la risoluzione della controversia;
- g) evade le istanze di accesso ai documenti in suo possesso nel rispetto della normativa vigente, informandone l'Autorità;
- h) trasmette agli Uffici dell'Autorità, entro il termine di cui alla Tabella 1 del presente Regolamento, decorrente dal completamento delle attività di propria competenza, i reclami che, in seguito all'espletamento delle attività di cui al presente articolo, devono essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera m), della legge 481/95;
- i) individua e segnala agli Uffici dell'Autorità criticità e malfunzionamenti del mercato emergenti nel trattamento dei reclami, perché l'Autorità possa valutare eventuali innovazioni della regolazione;
- j) supporta le competenti Direzioni dell'Autorità nell'effettuazione di eventuali controlli o ispezioni deliberati dall'Autorità a seguito di criticità emerse nella valutazione dei reclami.

3.2 Nel caso in cui, per particolari tipologie di reclamo, siano previste specifiche procedure definite dall'Autorità con propri provvedimenti, l'Unità Reclami applica tali procedure.

## **Articolo 4**

### *Presentazione dei reclami*

- 4.1 I clienti finali ed i prosumer che intendono avvalersi della facoltà di cui all'articolo 2, comma 12, lettera m), della legge 481/95, presentano per iscritto, anche tramite un proprio delegato, il reclamo all'Unità Reclami, secondo le modalità previste dall'articolo 3 del dPR 244/01.
- 4.2 Qualora i reclami siano inviati all'Autorità, questi sono inoltrati a cura degli Uffici dell'Autorità allo Sportello.
- 4.3 Nel caso di reclami irregolari, l'Unità Reclami può procedere secondo quanto previsto all'articolo 3, comma 3.1, lettera d), purché siano presenti almeno i dati che consentono di individuare il punto di prelievo o di riconsegna e di associare ad esso il cliente finale o il prosumer, e si verifichi almeno una delle seguenti situazioni:
  - a) il cliente finale evidenzi che la fornitura di gas e/o di energia elettrica è sospesa;
  - b) il cliente finale evidenzi la mancata erogazione del bonus sociale richiesto in presenza di tutti i requisiti previsti dalla normativa;
  - c) 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 ravvisa il pericolo di danni gravi e irreparabili per il cliente finale o il prosumer. In tali casi lo Sportello può procedere, acquisito l'assenso degli Uffici dell'Autorità.

- 4.4 Lo Sportello, nel caso in cui riceva un reclamo presentato da un operatore contro un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione per quanto concerne gli obblighi a tali gestori imposti in attuazione delle direttive comunitarie sui mercati interni dell'energia elettrica e del gas naturale, provvede a trasmettere il reclamo agli Uffici dell'Autorità e ad informare l'operatore della procedura di cui alla deliberazione 18 maggio 2012, 188/2012/E/com.
- 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.

## **Articolo 5**

### *Formazione del fascicolo*

- 5.1 L'Unità Reclami provvede, per ogni reclamo ricevuto, alla predisposizione di un fascicolo informatico. La formazione del fascicolo informatico deve consentire la tempestiva formazione del fascicolo su supporto cartaceo.
- 5.2 In caso di formazione del fascicolo cartaceo, questo riceve la stessa numerazione del fascicolo informatico 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 6**

### *Comunicazioni ai soggetti interessati dal reclamo*

- 6.1 Le comunicazioni previste all'articolo 3, comma 3.1, lettere c), d), e) ed f) sono effettuate dall'Unità Reclami ai soggetti interessati in forma scritta.

## **Articolo 7**

### *Attività di controllo da parte degli Uffici dell'Autorità*

- 7.1 L'Unità Reclami trasmette ogni trimestre agli Uffici dell'Autorità un rapporto dettagliato dell'attività svolta e la reportistica richiesta, secondo la tempistica e gli standard di qualità previsti dal Progetto.
- 7.2 L'Unità Reclami trasmette altresì, a richiesta degli Uffici dell'Autorità, specifici fascicoli entro il termine di cui alla Tabella 1 del presente Regolamento, decorrente dalla data di ricevimento della richiesta, inoltrata secondo le modalità indicate dagli Uffici stessi.

## **Articolo 8**

### *Trasmissione dei fascicoli agli Uffici dell'Autorità*

- 8.1 La trasmissione del fascicolo di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera h), o di cui all'articolo 7, comma 7.2, può avvenire, salvaguardando la sua integrità, autenticità e riservatezza, anche per via telematica, con modalità indicate dagli Uffici dell'Autorità.

## **Articolo 9**

### *Personale dell'Unità Reclami*

- 9.1 Per lo svolgimento delle attività di cui all'articolo 3 del presente Regolamento, lo Sportello 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.
- 9.2 L'Unità Reclami è costituita 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.
- 9.3 Lo Sportello 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 3 non dovrà avere in corso, direttamente o indirettamente, rapporti di collaborazione o di consulenza con il GSE, esercenti, clienti finali, associazioni dei consumatori o di clienti finali non domestici.

## **Articolo 10**

### *Obblighi di riservatezza e trattamento dei dati*

- 10.1 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, neppure in forma aggregata, se non ai fini delle comunicazioni di cui al presente Regolamento.
- 10.2 Lo Sportello garantisce che i dati raccolti nello svolgimento delle attività di cui al presente Regolamento vengano gestiti e trattati nel rispetto di quanto previsto dal d.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

## **Articolo 11**

### *Profili formativi*

- 11.1 Gli Uffici dell'Autorità organizzano incontri periodici di formazione per il personale dell'Unità Reclami, con finalità di aggiornamento tecnico sull'evoluzione della regolazione e della normativa di riferimento.

## **Articolo 12**

### *Obblighi di risposta degli esercenti e del GSE*

- 12.1 Gli esercenti sono tenuti a fornire riscontro alle richieste di informazioni inoltrate loro dallo Sportello nel termine di cui alla Tabella 1 del presente Regolamento, decorrente dalla data di ricevimento della richiesta.

- 12.2 Il GSE, nel caso di reclami inviati dai prosumer e relativi allo svolgimento dei servizi di pubblica utilità dal medesimo erogati e sottoposti ai poteri di regolazione e controllo dell'Autorità, è tenuto a fornire riscontro alle richieste di informazioni dello Sportello nel termine di cui alla Tabella 1 del presente Regolamento, decorrente dalla data di ricevimento della richiesta.

### **Articolo 13**

#### *Indicatori di qualità della risposta degli esercenti e del GSE alle richieste di informazioni dello Sportello*

- 13.1 Ai fini del monitoraggio della qualità della risposta degli esercenti e del GSE alle richieste di informazioni dello Sportello, sono definiti i seguenti indicatori:
- a) puntualità nella risposta (PR): è pari, per ogni esercente e per il GSE, al rapporto, nel trimestre considerato, tra il numero di risposte ricevute dallo Sportello entro il termine di cui alla Tabella 1 del presente Regolamento, tenuto conto di quanto indicato al successivo comma 13.3, e il numero di richieste di informazioni inviate dallo Sportello, moltiplicato per cento e arrotondato alla prima cifra decimale;
  - b) assenza di risposta (AR): è pari, per ogni esercente e per il GSE, al rapporto, nel trimestre considerato, tra il numero di richieste di informazioni prive di risposta e il numero di richieste di informazioni inviate dallo Sportello, moltiplicato per cento e arrotondato alla prima cifra decimale.
- 13.2 Per la rilevazione degli indicatori di cui al comma 13.1 sono conteggiate le richieste di informazioni con data di scadenza compresa nel trimestre di riferimento.
- 13.3 Ai fini del calcolo dell'indicatore AR, una richiesta di informazioni dello Sportello si considera priva di risposta quando:
- a) siano decorsi inutilmente 15 giorni solari dalla data di scadenza, tenuto conto di quanto previsto al successivo comma 13.4;
  - b) sia pervenuta una risposta incompleta o interlocutoria.
- 13.4 Per gli esercenti che non aderiscono al Portale, al fine di tenere conto dei tempi di consegna della corrispondenza, vengono aggiunti 10 giorni solari alla data di scadenza.

### **Articolo 14**

#### *Comunicazioni dello Sportello ai fini del monitoraggio*

- 14.1 Lo Sportello invia mensilmente agli Uffici dell'Autorità la reportistica relativa alle richieste di informazioni inviate agli esercenti prive di risposta.
- 14.2 Lo Sportello comunica all'Autorità, entro la fine del secondo mese successivo alla chiusura del trimestre di riferimento, i livelli effettivi relativi agli indicatori di cui all'articolo 13, comma 13.1, per ciascun esercente secondo modalità definite dagli Uffici dell'Autorità.



- 14.3 Lo Sportello segnala altresì agli uffici dell'Autorità i casi in cui i tempi certi eventualmente indicati nella risposta dell'esercente per la soluzione della problematica risultino, a seguito di successiva comunicazione del cliente, non rispettati.
- 14.4 La prima comunicazione ai sensi del comma 14.2, è effettuata dallo Sportello entro il 31 maggio 2013, relativamente ai dati del primo trimestre 2013.

### **Articolo 15**

#### *Accesso ai dati contenuti nel SII*

- 15.1 Al fine di acquisire informazioni utili al trattamento efficace dei reclami e delle richieste di informazioni di cui all'articolo 2, comma 2.2, della deliberazione 99/2012/R/eel, l'Unità reclami ha accesso ai dati contenuti nel SII, secondo le modalità definite dall'Autorità con successivo provvedimento.