

DETERMINAZIONE N. 7/DCCA/2015

APPROVAZIONE DEI MODULI PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI
E DELLA PROCEDURA TELEMATICA DI INOLTRO DEI RECLAMI
(PUNTO 9, LETT. B), DELLA DELIBERAZIONE 19 GIUGNO 2014, 286/2014/R/COM

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE CONSUMATORI, CONCILIAZIONI E ARBITRATI DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO

Visti:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (“Codice in materia di protezione dei dati personali”);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11) e in particolare l’articolo 44, comma 4;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- la deliberazione dell’Autorità 26 luglio 2012, 323/2012/E/com (“Attuazione da parte dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas delle attività di cui agli articoli 7, comma 6 e 44, comma 4, del d.lgs. 1 giugno 2011, n. 93 mediante avvalimento della società Acquirente Unico S.p.a.”, di seguito: deliberazione 323/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 19 giugno 2014, 286/2014/R/com (“Misure per il miglioramento dell’efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello per il consumatore di energia. Modifiche al Regolamento dello Sportello e alla deliberazione dell’Autorità 99/2012/R/eel”, di seguito: deliberazione 286/2014/R/com) e sue successive modifiche e integrazioni.

Considerato che:

- con deliberazione 323/2012/E/com, l’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: 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 la deliberazione 286/2014/R/com l’Autorità ha adottato misure per il miglioramento dell’efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello), sostituendo, a decorrere dal 1° gennaio 2015, l’Allegato A alla deliberazione 548/2012/E/com con l’Allegato A alla deliberazione 286/2014/R/com, “Regolamento per lo svolgimento da parte dello Sportello per il consumatore di energia delle attività afferenti al trattamento dei reclami” (di seguito: Regolamento);

- l'articolo 1 del Regolamento riporta, tra l'altro, le definizioni di “reclamo”, “reclamo incompleto” e “reclamo irregolare”;
- l'articolo 4 del Regolamento disciplina le modalità di presentazione dei reclami, in accordo con quanto previsto dal d.P.R. 244/01 e, in particolare, prevede:
 - al comma 4.2, che lo Sportello:
 - a) predisponga e pubblichi nel proprio sito *web* un modulo per la presentazione dei reclami;
 - b) metta a disposizione modalità telematiche di inoltro dei reclami, tramite il proprio sito *web*, rilasciando apposita ricevuta telematica dell'avvenuto inoltro;
 - al comma 4.3, che il modulo e le modalità telematiche di cui alle precedenti lettere a) e b) siano approvate, su proposta dello Sportello, con determina del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità;
 - al comma 4.4, che le associazioni dei consumatori, le associazioni dei clienti finali non domestici e i professionisti delegati dal cliente finale o dal *prosumer* presentino il reclamo unicamente con la modalità telematica di cui al precedente comma 4.2, lettera b);
 - al comma 4.5, che le associazioni dei consumatori, a fronte di motivate ragioni tecniche che impediscano l'invio telematico del reclamo ai sensi del comma 4.4, possano utilizzare il modulo di cui al comma 4.2, lettera a). Sono esclusi da tale possibilità gli sportelli territoriali delle medesime associazioni destinatari di finanziamenti per progetti a vantaggio dei consumatori dei servizi regolati dall'Autorità;
 - al comma 4.6, che in caso di reclami irregolari o incompleti il cliente finale o il *prosumer* regolarizzino o completino il reclamo utilizzando il modulo, di cui al precedente comma 4.2, lettera a), fornito dallo Sportello contestualmente alla comunicazione di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera c). In tali ipotesi, il mancato utilizzo del modulo comporta l'archiviazione del reclamo;
 - al comma 4.10, che 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, provveda a trasmettere il reclamo agli Uffici dell'Autorità competenti ai fini della procedura di cui deliberazione 18 maggio 2012, 188/2012/E/com, informandone l'operatore;
- l'articolo 6, comma 6.2, del Regolamento prevede che lo Sportello metta a disposizione di tutti i clienti finali e i *prosumer* che utilizzino per l'inoltro del reclamo la modalità telematica di cui al comma 4, comma 4.2, lettera b), una modalità per verificare *on line* lo stato di avanzamento della gestione del proprio reclamo;
- l'articolo 10, comma 10.2, prevede che lo Sportello garantisca che i dati raccolti nello svolgimento delle attività di cui al Regolamento vengano gestiti e trattati nel rispetto di quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali.

Considerato, inoltre, che:

- con deliberazione 286/2014/R/com è stato conferito mandato al Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell’Autorità di approvare con propria determina, su proposta dello Sportello, il modulo per la presentazione dei reclami e la procedura telematica di inoltro;
- lo Sportello ha inviato, con comunicazione prot. Autorità 17628 del 8 giugno 2015, il documento “Portale Clienti. Procedura telematica di inoltro richieste informazioni/reclami e relativi moduli”;
- il documento illustra le specifiche della procedura telematica di inoltro (di seguito: Portale clienti) predisposta dallo Sportello. Il Portale clienti:
 - consente ai clienti e ai *prosumer*, che operano direttamente o tramite delegato, di registrarsi e di ottenere l’accesso al sistema tramite le proprie credenziali;
 - permette di modificare il proprio profilo utente, di presentare richieste di informazioni e reclami, di ricevere le eventuali richieste di integrazione dei documenti, di verificare lo stato di avanzamento delle pratiche, nonché di ricevere e inviare comunicazioni intermedie e finali;
- il documento contiene altresì i moduli per l’inoltro dei reclami che devono essere utilizzati dai clienti o dai *prosumer* (o da loro delegati) non obbligati all’utilizzo dello strumento telematico, che decidono di utilizzare i canali *e-mail*, fax o posta;
- in relazione a quanto previsto all’articolo 4, comma 4.10, del Regolamento, a partire dal 1° luglio 2015 il modulo per la presentazione dei reclami riporterà altresì, relativamente ai *prosumer*, la potenza dell’impianto.

Considerato, infine, che:

- successivamente all’approvazione, lo Sportello procederà alle fasi di sviluppo, collaudo e *roll out* del Portale clienti;
- lo Sportello garantirà altresì la necessaria formazione alle associazioni dei clienti finali domestici e non domestici per agevolare l’utilizzo del Portale, compresa la realizzazione di un *tutorial*, nonché l’assistenza, tramite il *call center*, ai clienti e ai loro delegati, comprese le associazioni dei clienti finali, che intendano utilizzare il Portale.

Ritenuto che:

- sia opportuno procedere all’approvazione dei moduli per la presentazione dei reclami e della proposta di procedura telematica presentati dallo Sportello ai sensi del punto 9, lettera b), della deliberazione 286/2014/R/com, di cui all’Allegato A alla presente determinazione

DETERMINA

1. di approvare, ai sensi del punto 9, lettera b), della deliberazione 286/2014/R/com, il modulo per la presentazione dei reclami e la procedura telematica di inoltro descritti nell'Allegato A alla presente determinazione, di cui formano parte integrante e sostanziale;
2. di pubblicare la presente determinazione, completa dell'Allegato A, sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it).

Milano, 26 giugno 2015

Il Direttore: Roberto Malaman