

DELIBERAZIONE 10 DICEMBRE 2019
528/2019/E/COM

APPROVAZIONE DEL PROGETTO PER LE ATTIVITÀ RELATIVE AL SISTEMA DI TUTELE PER I RECLAMI E LE CONTROVERSIE DEI CLIENTI E UTENTI FINALI DEI SETTORI REGOLATI DALL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE SVOLTE IN AVVALIMENTO DA ACQUIRENTE UNICO S.P.A.

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1091^a riunione del 10 dicembre 2019

VISTI:

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2000;
- la direttiva 2008/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 novembre 2008;
- le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009 (di seguito: direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE);
- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento e del Consiglio, del 25 ottobre 2012;
- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013;
- la direttiva UE 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/1995);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 (di seguito: legge 99/2009);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/2011);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: legge 124/2017);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 3 novembre 2011, ARG/com 151/11 e, in particolare l'Allegato A, recante "Testo integrato monitoraggio retail" (di seguito: TIMR);
- la deliberazione dell'Autorità 29 novembre 2012, 509/2012/E/com (di seguito: deliberazione 509/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2015, 597/2015/E/com (di seguito: deliberazione 597/2015/E/com);

- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com (di seguito: deliberazione 620/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 654/2015/R/eel, recante “Regolazione tariffaria dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell’energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023” e, in particolare, l’Allegato A, “Testo integrato delle disposizioni per l’erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell’energia elettrica (TIT) (2018-2019)” (di seguito: TIT);
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)” (di seguito: RQSII);
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2015, 664/2015/R/idr, recante “Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2” (di seguito: deliberazione 664/2015/R/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 7 aprile 2016, 168/2016/A (di seguito: deliberazione 168/2016/A);
- il Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità (di seguito: TICO), di cui all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e in particolare l’Allegato A, recante “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)” (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell’Autorità 6 dicembre 2016, 727/2016/E/com (di seguito: deliberazione 727/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 22 dicembre 2016, 775/2016/R/gas e, in particolare, la Parte II del “Testo unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (TUDG)”, recante “Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RTDG 2014-2019)” (di seguito: RTDG);
- la deliberazione dell’Autorità 21 dicembre 2017, 900/2017/E/idr (di seguito: deliberazione 900/2017/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2017, 920/2017/A;
- la deliberazione dell’Autorità 1 febbraio 2018, 55/2018/E/idr (di seguito: deliberazione 55/2018/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 5 aprile 2018, 197/2018/R/rif (di seguito: deliberazione 197/2018/R/rif);
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2018, 661/2018/R/tlr, recante “Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° luglio 2019 - 31 dicembre 2021 (RQCT)” (di seguito: RQCT);

- la deliberazione dell’Autorità 16 aprile 2019, 142/2019/E/idr (di seguito: deliberazione 142/2019/E/idr);
- il Quadro Strategico per il triennio 2019-2021, approvato con la deliberazione dell’Autorità 18 giugno 2019, 242/2019/A (di seguito: Quadro Strategico 2019-2021);
- la deliberazione dell’Autorità 7 maggio 2019, 173/2019/A (di seguito: deliberazione 173/2019/A);
- la deliberazione dell’Autorità 15 ottobre 2019, 408/2019/E/tlr (di seguito: deliberazione 408/2019/E/tlr)

CONSIDERATO CHE:

- il *sistema di tutele* per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati è caratterizzato da due macro-aree di tutela, ossia l’informazione/assistenza e la soluzione delle problematiche/controversie. In particolare:
 - appartiene alla prima macro-area il punto unico informativo di contatto, per i clienti e gli utenti, a livello nazionale, affiancato dal supporto delle associazioni dei consumatori e delle piccole e medie imprese;
 - appartiene alla seconda macro-area l’attivazione di una procedura conciliativa in caso di mancata soluzione del reclamo all’operatore o al gestore, con poche e qualificate eccezioni (procedure speciali risolutive);
- gli strumenti di tutela appartenenti alla seconda macro-area sono, di norma, attivabili in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo da parte dell’operatore o del gestore; nei settori dell’energia elettrica e del gas, idrico e teleriscaldamento e teleraffrescamento, l’Autorità, rispettivamente con il TIQV, la RQSII e la RQCT, ha posto in capo agli esercenti obblighi di risposta ai reclami dei clienti e degli utenti finali, nel rispetto di contenuti minimi e secondo tempistiche predefinite, stabilendo altresì indennizzi automatici nei casi di violazione degli standard specifici ivi previsti;
- l’Autorità, in attuazione del combinato disposto degli articoli 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo e 2, comma 24, lettera b), della legge 481/1995, con il TICO, ha introdotto, per le controversie non risolte con il reclamo all’operatore, una procedura per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, quale condizione di procedibilità dell’azione giudiziale, stabilendo altresì un obbligo partecipativo per gli operatori convocati alle procedure; nel medesimo provvedimento sono state individuate, quali procedure alternative al Servizio, quelle offerte dalle Camere di commercio aderenti alla convenzione fra Autorità e Unioncamere e, per i consumatori, anche quelle offerte dagli Organismi ADR iscritti nell’Elenco dell’Autorità ai sensi della deliberazione 620/2015/E/com, fra i quali gli Organismi ADR di conciliazione paritetica;
- gli strumenti e le attività relativi alle due macro-aree del *sistema di tutele* sono gestiti in avvalimento, per conto dell’Autorità, da Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico) mediante il Servizio Conciliazione e lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello); con la deliberazione

- 383/2016/E/com, l'Autorità ha riformato i termini dell'avvalimento per lo svolgimento delle predette attività;
- in particolare, fra le attività di Acquirente Unico svolte per conto dell'Autorità nell'ambito del predetto *sistema di tutele*, rientrano:
 - la gestione del Servizio Conciliazione di cui al TICO, per l'esperimento del tentativo obbligatorio quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria;
 - la gestione di procedure speciali risolutive per controversie ricorrenti, derivanti da specifiche fattispecie caratterizzate da un contenuto di informazioni già codificate in apposite banche dati ad accesso diretto da parte di Acquirente Unico;
 - la gestione di procedure speciali informative, che consentono al cliente finale interessato di ottenere una informazione puntuale non nella sua disponibilità o non facilmente reperibile presso l'operatore;
 - la ricezione di segnalazioni e la gestione di richieste di informazioni scritte che provengono dai clienti finali;
 - il call center, canale di immediato accesso che consente al cliente finale di ricevere informazioni su: bonus sociale, strumenti per la risoluzione delle controversie con il proprio esercente, regolazione e diritti dei consumatori, pratiche aperte presso il Servizio Conciliazione o lo Sportello, Portale Offerte, Portale Consumi e Gruppi di acquisto accreditati, di cui ai relativi provvedimenti dell'Autorità attuativi delle pertinenti previsioni della legge 124/2017;
 - l'help desk, che fornisce consulenza agli sportelli accreditati delle associazioni dei consumatori e delle associazioni delle piccole e medie imprese sui temi della regolazione nei settori di competenza dell'Autorità, avvalendosi anche della collaborazione del call center;
 - il monitoraggio puntuale degli esiti di ciascuna delle attività svolte in avvalimento, al fine di consentire all'Autorità di porre in atto gli eventuali seguiti di competenza;
 - il *sistema di tutele* è operativo per i settori energetici dall'1 gennaio 2017, ma, a tendere, secondo gradualità, trova applicazione anche per gli altri settori regolati dall'Autorità, tenuto conto: delle specificità di ciascun settore, anche su base locale, dell'evoluzione della regolazione, del grado di sviluppo della consapevolezza degli utenti sui propri diritti e doveri, delle tempistiche necessarie agli esercenti per strutturarsi al fine di adempiere agli obblighi di regolazione e dare una risposta alle eventuali esigenze di tutela degli utenti, della disponibilità e conoscenza degli strumenti, anche di tipo conciliativo, per la soluzione delle controversie non risolte con il reclamo all'esercente;
 - per quanto concerne il settore idrico:
 - relativamente alla prima macro-area, il contact center dello Sportello gestisce le richieste di informazione scritte e telefoniche degli utenti finali;
 - relativamente alla seconda macro-area, l'Autorità ha introdotto una disciplina transitoria (Allegati A e B alla deliberazione 55/2018/E/idr) che prevede, per gli utenti finali serviti dai gestori di maggiori dimensioni, individuati con la deliberazione 142/2019/E/idr (almeno 300.000 abitanti residenti serviti), la

possibilità di utilizzare il Servizio Conciliazione per le controversie non risolte con il reclamo di primo livello; gli altri utenti, in alternativa al Servizio Conciliazione, possono attivare lo Sportello mediante un reclamo scritto di seconda istanza. Il tentativo di conciliazione non è obbligatorio ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria e per i gestori di maggiori dimensioni vige il medesimo obbligo partecipativo al Servizio Conciliazione previsto per gli operatori dei settori energetici;

- nel settore dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, con deliberazione 197/2018/R/rif, l'Autorità ha previsto una prima gestione temporanea delle comunicazioni degli utenti da parte dello Sportello, utilizzando le risorse già impegnate da quest'ultimo per lo svolgimento delle analoghe attività per i settori energetici e idrico e con le medesime modalità operative, ove compatibili;
- con la deliberazione 408/2019/E/tlr, l'Autorità ha avviato un procedimento per la graduale estensione del *sistema di tutele* al settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento;

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l'articolo 27, comma 2, primo periodo, della legge 99/2009, prevede che l'Autorità si avvalga, fra l'altro, di Acquirente Unico anche per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori di energia;
- il d.lgs. 93/2011, con cui sono state recepite nell'ordinamento italiano le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, prevede, agli articoli 7, comma 6 e 44, comma 4, che l'Autorità, anche avvalendosi di Acquirente Unico, da un lato, provveda affinché siano istituiti sportelli unici che mettano a disposizione dei clienti tutte le informazioni necessarie concernenti i loro diritti, la normativa in vigore e le modalità di risoluzione delle controversie di cui dispongono; dall'altro, assicuri 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;
- ai sensi dell'articolo 1, comma 72, della legge 124/2017, "*l'Autorità [...] garantisce [...] il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione per tutti i settori oggetto di regolazione e controllo da parte della medesima Autorità, a beneficio dei clienti finali e degli utenti dei predetti settori, anche avvalendosi della società Acquirente Unico Spa*";
- l'Autorità, con le deliberazioni 509/2012/E/com e 597/2015/E/com, ha approvato il Disciplinare di avvalimento di Acquirente Unico, individuando le relative attività, tra cui la gestione dello Sportello e del Servizio Conciliazione, ponendo, con riferimento ai settori energetici, i relativi oneri per il 60% a carico del Conto qualità dei servizi elettrici, di cui al TIT, e per il 40% a carico del Conto qualità dei servizi gas, di cui alla RTDG; con tale provvedimento, ha inoltre previsto che ulteriori attività possano essere effettuate tramite Acquirente Unico secondo modalità definite in appositi regolamenti da approvarsi con successivi provvedimenti dell'Autorità, prevedendo altresì le modalità di copertura dei relativi costi;

- con deliberazione 168/2016/A, l’Autorità ha approvato il Regolamento disciplinante le tempistiche relative alle attività di natura amministrativo-contabile per la copertura degli oneri sostenuti da Acquirente Unico per l’esercizio delle diverse attività svolte in avvalimento per conto dell’Autorità, prevedendo, in particolare, all’articolo 3, un meccanismo di riconoscimento dei costi in acconto e a consuntivo, su base annua, in coerenza rispetto agli eventuali progetti pluriennali approvati per tali attività;
- con la deliberazione 900/2017/E/idr, l’Autorità ha esteso l’avvalimento di Acquirente Unico, per le attività connesse al *sistema di tutele*, al settore idrico, ponendo i relativi oneri a carico del Conto per la promozione della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, di cui alla deliberazione 664/2015/R/idr, nonché integrando, per l’effetto, la deliberazione 509/2012/E/com, l’Allegato A alla deliberazione 597/2015/E/com e il Regolamento di cui alla deliberazione 168/2016/A;
- con deliberazione 173/2019/A è cessato l’avvalimento di Acquirente Unico relativo al TIMR;

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- i progetti relativi alle attività oggi svolte in avvalimento da Acquirente Unico connesse al *sistema di tutele* per i settori dell’energia elettrica, del gas e idrico, approvati con deliberazioni 727/2016/E/com e 900/2017/E/idr, hanno durata fino al 31 dicembre 2019;
- l’Autorità, nel Quadro Strategico 2019-2021, in coerenza con le proprie finalità generali, intende agevolare la trasformazione dei consumatori in attori consapevoli dei settori energetici e ambientali, tenendo conto del diverso grado di maturità della regolazione nei due ambiti; per permettere al consumatore di comprendere meglio le proprie esigenze e tutelare i propri diritti devono, quindi, essere resi sempre più accessibili gli strumenti di informazione e, in prospettiva, rafforzate anche le tutele non di prezzo;
- i provvedimenti dell’Autorità finora adottati, riguardanti il *sistema di tutele* e la sua evoluzione trasversale e graduale per tutti i settori regolati, in coerenza con le linee strategiche di cui al precedente alinea, nonché alla luce delle evoluzioni normative in corso, hanno confermato la prosecuzione, senza soluzione di continuità, delle attività delle macro-aree afferenti al *sistema di tutele* medesimo mediante avvalimento di Acquirente Unico sulla base di un progetto che abbia una visibilità almeno triennale, per perseguire l’efficienza, l’efficacia e l’economicità, tenendo altresì conto della complessità del progetto medesimo e dei relativi investimenti;

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- Acquirente Unico, con comunicazione prot. Autorità 30869 del 22 novembre 2019, ha trasmesso all’Autorità la proposta di progetto per le attività relative al *sistema di tutele* svolte in avvalimento, per il periodo 1 gennaio 2020 – 31 dicembre 2022, tenuto conto dei provvedimenti di regolazione in materia per ciascuno dei settori di competenza;

- la proposta di progetto di cui al precedente alinea, ai fini del dimensionamento della struttura e delle relative proiezioni economiche di costo, tiene conto delle variabili incidenti sulle stime effettuate, fra le quali, in particolare, nei settori energetici, il superamento delle tutele di prezzo per i piccoli clienti, di cui alla legge 124/2017;
- inoltre, la proposta di progetto in argomento:
 - con riferimento al fisiologico andamento delle specifiche attività in capo al Servizio Conciliazione e allo Sportello per i settori energetici e idrico, al netto delle stime connesse al superamento delle tutele di prezzo di cui al precedente alinea, prevede, in una logica di continuità, un prudenziale aumento dei volumi, tenuto conto, fra l'altro, del trend registrato nel corso del 2019 e valorizzando gli interventi regolatori incidenti sulle medesime attività;
 - con riferimento al portale unico di accesso ai servizi e alla piattaforma del Servizio Conciliazione, individua interventi evolutivi, su un arco triennale, volti all'ulteriore efficientamento degli stessi, sotto il duplice profilo dell'accessibilità e del funzionamento, fermo restando il rispetto della vigente normativa in tema di privacy;
 - considera le attività di struttura complementari alla gestione dei predetti volumi, anche con riferimento a misure di flessibilità nell'utilizzo delle risorse, necessarie per garantire efficienza ed efficacia nel rispetto dei livelli di servizio, definiti anche con riferimento agli investimenti nei sistemi informativi e nei portali;
 - relativamente ai settori del teleriscaldamento e del teleraffrescamento e dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, contempla, rispettivamente, l'avvio graduale delle attività di contact center e Servizio Conciliazione nella seconda metà del 2020 e la continuità della gestione temporanea delle comunicazioni degli utenti da parte dello Sportello;
- la proposta di progetto formula una previsione di spesa per il periodo 1 gennaio 2020 – 31 dicembre 2022, per un totale massimo complessivo di costi diretti pari a Euro 31.473.300,00 (trentunomilioniquattrocentosettantatremilatrecento/00); per tale proposta trova applicazione il meccanismo di riconoscimento dei costi in acconto e a consuntivo, su base annua, e rendicontazione, di cui ai relativi provvedimenti dell'Autorità;

RITENUTO CHE:

- sia opportuno continuare ad assicurare, per il periodo 1 gennaio 2020 – 31 dicembre 2022, lo svolgimento delle attività, in avvalimento di Acquirente Unico, afferenti al *sistema di tutele* per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati, applicando, per ugual periodo e per le medesime attività, il Disciplinare di avvalimento di cui all'allegato A alla deliberazione 597/2015/E/com, ivi incluse le modalità di copertura dei relativi oneri, per l'effetto estendendo tale avvalimento ai settori del teleriscaldamento e teleraffrescamento e dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati;
- sia, pertanto, opportuno:

- approvare la proposta di progetto per le attività relative al *sistema di tutele* svolte in avvalimento, per il periodo 1 gennaio 2020 – 31 dicembre 2022, trasmessa all’Autorità da Acquirente Unico con comunicazione prot. Autorità 30869 del 22 novembre 2019, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità, ritenuta congrua;
- approvare la previsione di spesa formulata nella proposta di progetto di cui al precedente alinea, per un totale massimo complessivo di costi diretti, per il periodo 1 gennaio 2020 – 31 dicembre 2022, pari a Euro 31.473.300,00 (trentunomilioniquattrocentosettantatremilatrecento/00)

DELIBERA

1. di confermare, per il periodo 1 gennaio 2020 – 31 dicembre 2022, l’avvalimento di Acquirente Unico S.p.A. per le attività relative al *sistema di tutele* per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati, applicando, per ugual periodo e per le medesime attività, il Disciplinare di avvalimento di cui all’allegato A alla deliberazione 597/2015/E/com, ivi incluse le modalità di copertura dei relativi oneri, per l’effetto estendendo tale avvalimento ai settori del teleriscaldamento e teleraffrescamento e dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati;
2. di approvare la proposta di progetto per lo svolgimento delle attività di cui al precedente punto 1., per il periodo 1 gennaio 2020 – 31 dicembre 2022, trasmessa all’Autorità da Acquirente Unico S.p.A. con comunicazione prot. Autorità 30869 del 22 novembre 2019;
3. di dare mandato ai Direttori delle Direzioni Advocacy Consumatori e Utenti e Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia per le azioni a seguire di rispettiva competenza;
4. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.A.;
5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

10 dicembre 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini