



PROTOCOLLO DI INTESA TRA L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS ED IL CONSIGLIO NAZIONALE DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI

1. PREMESSA

La legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95), all'articolo 1, comma 1, prevede tra le finalità dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) la promozione della concorrenza e la tutela degli interessi degli utenti e dei consumatori, specificando all'articolo 2, commi 12, 20 e 24, che l'Autorità ha, tra gli altri, i compiti di:

- informare il consumatore sulle condizioni dei servizi, onde garantire la massima trasparenza e concorrenzialità delle offerte;
- studiare l'evoluzione dei settori e promuovere iniziative volte a migliorarli;
- garantire la parità di trattamento tra i clienti;
- emanare direttive relative alla qualità dei servizi e alle condizioni di fornitura degli stessi;
- valutare i reclami dei consumatori al fine anche di modificare le modalità di esercizio degli esercenti;
- intervenire nei casi di contenzioso tra utenti ed esercenti attraverso provvedimenti di cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti e la realizzazione di forme stragiudiziali di risoluzione delle controversie sulla base di un regolamento emanato dalla Presidenza del Consiglio dei ministri.

Il Codice del consumo, Decreto Legislativo n. 206/2005 (di seguito: Codice del Consumo), disciplina i diritti dei consumatori e degli utenti e ne promuove la tutela in sede nazionale e locale anche in forma collettiva e associativa, stabilendo all'articolo 2, tra gli altri, i diritti:

- ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
- all'educazione al consumo;
- alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali;
- all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

Il Codice del Consumo ha confermato l'istituzione del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (di seguito: il Cncu) prevedendo che il medesimo Consiglio tuteli gli interessi e i diritti dei consumatori, e che a tale fine promuova studi e ricerche sui problemi del consumo e del controllo della qualità e della sicurezza dei prodotti e dei servizi, elabori programmi per la diffusione delle informazioni presso i consumatori, attui iniziative volte a promuovere l'accesso dei consumatori alla giustizia. Agli stessi fini il Cncu ha siglato protocolli di intesa con pubbliche amministrazioni, associazioni, università e altri.

Il programma di attività del Cncu persegue gli obiettivi prioritari di:

- rendere effettivo il diritto all'informazione del consumatore;

- promuovere condizioni migliori in relazione ad accessibilità, sicurezza, qualità ed uso dei servizi e monitorarne l'evoluzione;
- agevolare l'accesso alla giustizia;
- migliorare i rapporti con le istituzioni.

In data 17 ottobre 2001 è stato sottoscritto un protocollo d'intesa fra il Cncu e l'Autorità nell'ambito del quale sono stati portati a termine numerosi progetti inerenti la formazione del personale delle Associazioni dei consumatori, la loro partecipazione a progetti di monitoraggio della qualità dei servizi, il sostegno allo sviluppo di procedure di conciliazione paritetica tra gli esercenti dei settori elettrico e gas e le Associazioni dei consumatori facenti parte del Cncu.

I settori dell'energia elettrica e del gas stanno attraversando un periodo di rapido e profondo cambiamento a seguito della piena liberalizzazione dei mercati anche della vendita al dettaglio e del conseguente sviluppo di processi concorrenziali. La liberalizzazione dei mercati e il conseguente impulso alla concorrenza comporta, anche per i consumatori domestici, l'esercizio di un ruolo attivo e richiede pertanto un forte impulso non solo alla diffusione dell'informazione, ma anche "all'educazione dei consumatori e degli utenti orientata a favorire la consapevolezza dei loro diritti e interessi..." come previsto dalla Parte II, Titolo I, articolo 4 del Codice del Consumo. Affinché i clienti finali possano scegliere consapevolmente tra le diverse offerte che il mercato propone loro è necessario che vengano predisposti e sviluppati strumenti in grado di sanare l'asimmetria informativa oggi esistente.

2. OBIETTIVI

Il protocollo di intesa impegna l'Autorità e il Cncu a perseguire i seguenti obiettivi:

- migliorare l'informazione nella disponibilità dei clienti finali attraverso la diffusione delle informazioni utili per la comprensione del nuovo assetto dei mercati energetici;
- promuovere l'educazione al consumo attraverso attività orientate a favorire la consapevolezza dei clienti finali relativamente ai propri diritti e ad un uso consapevole dell'energia;
- formare il personale delle Associazioni dei consumatori attraverso attività di aggiornamento periodico;
- potenziare l'accesso dei consumatori a forme stragiudiziali di risoluzione delle controversie.

3. ATTIVITÀ

Per la realizzazione degli obiettivi definiti al punto precedente, l'Autorità e il Cncu:

- definiranno, ogni anno specifici progetti congiunti; tali progetti verranno preventivamente presentati e discussi nell'ambito di un apposito Gruppo di lavoro congiunto;
- individueranno momenti di approfondimento della regolazione posta in essere a tutela dei consumatori attraverso incontri plenari dove verranno approfondite e illustrate le attività di regolazione e i temi di interesse dei consumatori relativi alla liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas;
- predisporranno strumenti per classificare e analizzare tempestivamente le segnalazioni e i reclami da parte dei clienti finali;

- potranno valutare la possibilità di mettere a punto interventi migliorativi e specifici della regolazione al fine di adeguare la tutela dei consumatori all'evoluzione del mercato; in particolare potranno essere definiti metodologie per classificare in modo uniforme le segnalazioni raccolte relative a presunti malfunzionamenti del mercato e ad illeciti comportamenti degli operatori, con particolare riferimento alla trasparenza con cui vengono fornite le informazioni in fase pre-contrattuale;
- valorizzeranno le attività svolte dalle Associazioni dei consumatori per il monitoraggio della qualità del servizio erogato ai clienti, dell'applicazione e del rispetto dei codici di condotta commerciale da parte degli esercenti, delle violazioni delle norme poste a tutela dei consumatori relativamente ai servizi dell'energia elettrica e del gas;
- potranno dare applicazione al monitoraggio della qualità del servizio e dell'applicazione delle condizioni economiche di fornitura realizzato dalle Associazioni a livello locale;
- opereranno affinché gli strumenti di tutela dei consumatori e degli utenti introdotti dai soggetti esercenti, in particolare l'applicazione dei codici di condotta commerciale, possano essere verificati dalle Associazioni stesse, attraverso iniziative su scala locale, al fine di fornire all'Autorità elementi di valutazione;
- promuoveranno l'accesso dei consumatori a forme stragiudiziali di risoluzione del contenzioso complementari a quelle disponibili, che siano rapide, economiche, facilmente accessibili, nei settori regolati dall'Autorità e coerenti con i principi e le finalità delle raccomandazioni 98/257/CE e 2001/310/CE.

4. PROGRAMMI DI ATTUAZIONE

Ai fini della definizione ed attuazione di programmi di attività congiunti, viene istituito un Gruppo di lavoro che si riunisce di norma a cadenza trimestrale o su richiesta del Cncu e/o dell'Autorità.

Fanno parte del Gruppo di lavoro otto rappresentanti delle Associazioni dei consumatori designati dal Cncu, il Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità ed altri tre membri designati dall'Autorità. I membri designati restano in carica fino a diversa comunicazione inviata dalla Parte interessata.

Il Gruppo di lavoro, previa discussione e definizione delle ipotesi di attività congiunte, propone all'Autorità ed al Cncu i programmi di attività per l'anno in corso. I programmi approvati verranno resi pubblici sui siti dei rispettivi organismi.

5. DISPOSIZIONI FINALI

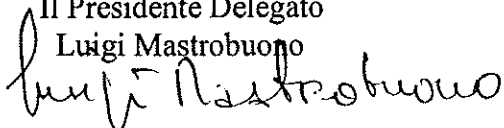
Il presente protocollo di intesa entra in vigore dalla data della sua sottoscrizione da parte dell'Autorità e del Cncu e resta in vigore fino a quando una delle Parti non richieda di procedere alla sua revisione o modifica.

Roma, 13 - 05 - 2009

*Consiglio nazionale
dei consumatori e degli utenti*

Il Presidente Delegato

Luigi Mastrobuono



*Autorità per l'energia
elettrica e il gas*

Il Presidente

Alessandro Ortis

