

DELIBERAZIONE 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.

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 26 luglio 2012

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);
- 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;
- 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);
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2009, GOP 71/09 (di seguito: deliberazione GOP 71/09);
- l'Allegato B alla deliberazione dell'Autorità 6 dicembre 2011, GOP 55/11 e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità 22 marzo 2012, 99/2012/R/eel (di seguito: deliberazione 99/2012/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 19 aprile 2012, 153/2012/R/com (di seguito: deliberazione 153/2012/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 18 maggio 2012, n. 188/2012/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 21 giugno 2012, 260/2012/E/com (di seguito: deliberazione 260/2012/E/com).

CONSIDERATO CHE:

- 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 [...]”;

- 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 della 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 GOP 71/09, l’Autorità ha deliberato di avvalersi di Acquirente Unico per la gestione dello Sportello, che ha iniziato la propria attività dal 1° dicembre 2009;
- il punto 6 della deliberazione GOP 71/09 dell’Autorità prevede che gli oneri derivanti dalla gestione dello Sportello sono posti per il 60% a carico del Conto qualità energia elettrica e per il 40% a carico del Conto qualità gas;
- il d.lgs. 93/11, con cui sono state recepite nell’ordinamento italiano le Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, prevede:
 - a. all’articolo 7, comma 6, che l’Autorità, anche avvalendosi dell’Acquirente Unico, ai sensi dell’articolo 27, comma 2, della legge 99/09, provvede affinché siano istituiti sportelli unici al fine di mettere 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;
 - b. all’articolo 44, comma 4, che l’Autorità assicura 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 avvalendosi dell’Acquirente Unico e vigila affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori di cui all’Allegato I delle medesime Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE.

RITENUTO CHE:

- lo Sportello svolge la funzione di sportello unico grazie al quale i clienti hanno a disposizione tutte le informazioni necessarie concernenti i loro diritti, la normativa in vigore e le modalità di risoluzione delle controversie di cui dispongono;
- lo Sportello ha rappresentato, sino ad oggi, pur richiedendo margini di miglioramento sotto i profili della qualità e delle tempistiche di risposta, un importante punto di riferimento istituzionale senza oneri per i richiedenti a disposizione per le problematiche che non trovano soluzione nella fase iniziale di reclamo nei confronti di venditori e distributori del mercato elettrico e gas;
- lo Sportello può diventare, prevedendo opportune implementazioni, lo strumento con cui l’Autorità assicura il trattamento efficace dei reclami, compresi i reclami dei consumatori-produttori, in attuazione delle incombenze imposte dal d.lgs. 93/11;
- tale opzione di trasformazione dello Sportello, mediante l’innovazione delle sue funzioni e dei suoi compiti alla stregua della nuova normativa europea, sia preferibile e ampiamente meno onerosa rispetto alla introduzione di ulteriori strumenti o alla creazione di strutture *ex novo*;
- il raggiungimento dell’obiettivo di cui ai precedenti alinea comporta:
 - a. un rilevante incremento quantitativo delle attività da svolgere;

- b. il perseguimento di maggiori livelli di qualità nello svolgimento delle attività demandate allo Sportello;
- c. un rafforzamento della capacità di risoluzione “efficace” del singolo reclamo;
- d. un rafforzamento delle capacità di monitoraggio e segnalazione di criticità e malfunzionamenti del mercato, di eventuale proposta di interventi di *enforcement* anche al fine di consentire all’Autorità di innovare la regolazione per il superamento di problematiche emergenti nella valutazione dei reclami, come avvenuto nel corso del 2011 con riferimento al tema dei contratti non richiesti.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l’articolo 2 della deliberazione 99/2012/R/eel definisce specifici compiti dello Sportello e fissa le tempistiche di risposta a fronte di richieste dei clienti finali riguardanti l’applicazione del corrispettivo di morosità;
- la deliberazione 153/2012/R/com definisce la procedura relativa ai reclami per contratti non richiesti e prevede il coinvolgimento automatico dello Sportello in caso di rigetto, da parte del venditore, del reclamo del cliente finale, ponendo in capo allo Sportello tempistiche di gestione e obblighi informativi ai fini del monitoraggio;
- Acquirente Unico stima, per l’anno 2012, maggiori oneri di funzionamento dello Sportello per 351.000 euro correlati ad un maggior numero di risorse rispetto al Progetto aggiornato con deliberazione GOP 5/11, dovuti all’esigenza di fare fronte:
 - a. ai picchi di risposte degli esercenti alle proprie richieste di informazioni a fronte delle azioni di sollecito da parte dell’Autorità;
 - b. alla lavorazione di un elevato numero di documenti incompleti e/o irregolari inviati dai clienti finali;
 - c. all’avvio delle nuove procedure di reclamo in tema di corrispettivo di morosità e di contratti non richiesti ai sensi delle deliberazioni 99/2012/R/eel e 153/2012/R/com;
- al momento della definizione dell’attuale budget dello Sportello, non erano prevedibili né le attività sopraelencate, né il nuovo ruolo conferito con il d.lgs. 93/11;
- il conseguente scostamento del consuntivo, per il triennio 2010-2012, derivante dal riconoscimento dei maggiori oneri di funzionamento nel 2012 pari a 351.000 euro, comporterebbe comunque un risparmio di costi pari al 2,6%, in virtù del fatto che lo Sportello ha sostenuto minori costi per 941.000 euro nell’arco del triennio 2010-2012 rispetto al Progetto.

RITENUTO CHE:

- Acquirente Unico debba svolgere l’attività di sportello unico di cui all’articolo 7, comma 6, del d.lgs. 93/11 e provvedere alla trattazione efficace dei reclami di cui all’articolo 44, comma 4, del medesimo d.lgs. 93/11, tramite lo Sportello;
- sia pertanto necessario provvedere, con successivo provvedimento attuativo, all’approvazione del progetto operativo dello Sportello per il triennio 2013-2015;
- il progetto operativo di cui al precedente alinea debba assicurare, tra l’altro, il perseguimento di incrementati livelli di servizio, sia per quanto attiene alle

tempistiche di trattazione di reclami e richieste di informazioni, sia per quanto attiene alla qualità delle risposte, sia un rafforzamento della capacità di monitoraggio e segnalazione delle criticità e di proposta di interventi di enforcement anche per consentire all'Autorità di innovare la regolazione per il superamento di nuove problematiche emerse nella valutazione dei reclami;

- nell'attuale contesto di contenimento degli oneri sui consumatori, è opportuno che eventuali moderati incrementi dei costi di gestione dello Sportello per il triennio 2013-2015, pur a fronte dei nuovi compiti assegnati, possano essere giustificati dall'aumento del numero dei reclami e da adeguati livelli di servizio richiesti per il perseguimento dell'efficacia;
- sia necessario assicurare, per il triennio 2013-2015, la copertura dei costi derivanti all'Acquirente Unico dalla gestione dello Sportello, confermando quanto previsto al punto 6 della deliberazione GOP 71/09;
- per consentire allo Sportello di fare fronte alla maggior spesa prevista per l'anno 2012 rispetto al budget, sia necessario adeguare il medesimo budget autorizzando una spesa aggiuntiva massima pari a 351.000 euro e che tale spesa sia molto contenuta rispetto ai nuovi compiti e mansioni dello Sportello nel nuovo assetto previsto dal d.lgs. 93/11

DELIBERA

1. 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;
2. di provvedere, con successivo provvedimento attuativo, all'approvazione del progetto operativo dello Sportello per il triennio 2013-2015;
3. di prevedere che la copertura dei costi derivanti all'Acquirente Unico dalla gestione dello Sportello per il triennio 2013-2015 sia assicurata secondo quanto previsto al punto 6 della deliberazione GOP 71/09;
4. di adeguare il budget di spesa dello Sportello approvato con deliberazione GOP 5/11, prevedendo per il 2012 una maggior spesa massima pari a 351.000 euro;
5. conferire mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti per le azioni a seguire;
6. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico;
7. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

26 luglio 2012

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni