

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE  
463/2012/E/COM**

**ORIENTAMENTI PER IL NUOVO REGOLAMENTO DELLO SPORTELLO PER  
IL CONSUMATORE DI ENERGIA PER LE ATTIVITÀ AFFERENTI AL  
TRATTAMENTO EFFICACE DEI RECLAMI**

*Documento per la consultazione nell'ambito del procedimento avviato con la  
deliberazione 4 ottobre 2012, 399/2012/E/COM*

**8 novembre 2012**

## **Premessa**

*Con deliberazione 26 luglio 2012, 323/2012/E/COM, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) ha stabilito di dare attuazione a quanto previsto all'articolo 7, comma 6, e all'articolo 44, comma 4, del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 in relazione al trattamento efficace dei reclami avvalendosi di Acquirente Unico SpA, in particolare dello Sportello per il consumatore di energia, istituito con deliberazione 14 maggio 2008, GOP 28/08 (di seguito: deliberazione GOP 28/08), innovandone le funzioni e i compiti.*

*In relazione a tale innovazione delle funzioni e dei compiti dello Sportello per il consumatore di energia, e con l'obiettivo di rendere più efficace l'attività di trattazione dei reclami, con deliberazione 4 ottobre 2012, 399/2012/E/COM è stato pertanto avviato un procedimento per l'adozione di un nuovo Regolamento per lo svolgimento da parte dello Sportello per il consumatore di energia delle attività ad esso demandate dalla deliberazione 26 luglio 2012, 323/2012/E/COM. Il Regolamento ha ad oggetto, in particolare, lo svolgimento delle attività afferenti al trattamento efficace dei reclami, in sostituzione dell'attuale Regolamento, approvato con deliberazione GOP 28/08.*

*Il presente documento viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di formulare osservazioni e proposte in merito al nuovo Regolamento, con particolare riguardo alle modalità di presentazione del reclamo, al tema della puntualità ed esaustività delle risposte degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello e agli esiti dell'attività dello Sportello medesimo; viene altresì presentato lo schema di provvedimento, in forma di bozza di articolato.*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile nel sito internet dell'Autorità o tramite l'apposito indirizzo di posta elettronica (consumatori@autorita.energia.it) entro e non oltre il 10 dicembre 2012.*

*I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti ad indicare quali parti siano da considerare riservate.*

***Osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente  
indirizzo di posta elettronica:  
consumatori@autorita.energia.it***

***Autorità per l'energia elettrica e il gas  
Direzione Consumatori e Utenti***

piazza Cavour 5 – 20121 Milano  
tel. 02 65565263 fax 02 65565230  
sito internet: **www.autorita.energia.it**

## SOMMARIO

<b>1.</b>	<b>Introduzione .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Executive summary .....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Procedura di presentazione dei reclami allo Sportello .....</b>	<b>5</b>
	<i>Trattamento dei reclami irregolari e/o incompleti.....</i>	<i>7</i>
<b>4.</b>	<b>Procedure speciali di reclamo .....</b>	<b>9</b>
<b>5.</b>	<b>Obblighi di risposta degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello.....</b>	<b>10</b>
	<i>Esercenti interlocutori dello Sportello .....</i>	<i>11</i>
	<i>Reclami dei prosumer.....</i>	<i>11</i>
	<i>Problematiche relative ai tempi di risposta degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello .....</i>	<i>12</i>
<b>6.</b>	<b>Orientamenti dell’Autorità in tema di risposte degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello.....</b>	<b>13</b>
	<i>Richieste di informazioni relative a reclami per cui è pendente un contenzioso giudiziario.....</i>	<i>15</i>
<b>7.</b>	<b>Accesso dello Sportello ai dati contenuti nel SII .....</b>	<b>16</b>
<b>8.</b>	<b>Esiti dell’attività svolta dallo Sportello .....</b>	<b>17</b>
<b>9.</b>	<b>Schema di provvedimento in consultazione.....</b>	<b>19</b>
<b>10.</b>	<b>Conclusione del procedimento .....</b>	<b>19</b>

**Allegato A: Schema preliminare di Regolamento dello Sportello**

## 1. Introduzione

- 1.1 Ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. m), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95) 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".
- 1.2 Tale funzione, è stata svolta, in una prima fase, integralmente dagli uffici dell'Autorità, secondo le regole procedurali del decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: dPR 244/01). In relazione al numero crescente di reclami ricevuti l'Autorità, svolti gli approfondimenti giuridici necessari, ha optato per l'esternalizzazione di alcune attività connesse alla valutazione dei reclami.
- 1.3 Quindi, con la deliberazione 14 maggio 2008, GOP 28/08 (di seguito: deliberazione GOP 28/08), l'Autorità ha istituito lo Sportello per il consumatore di energia (nel seguito: lo Sportello) ed ha adottato il "*Regolamento per lo svolgimento delle attività materiali, informative e conoscitive anche preparatorie e strumentali nell'ambito della valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentati dai clienti finali ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera m), della legge n. 481/95*" (di seguito: l'attuale Regolamento), fissandone l'operatività tramite avvalimento di Acquirente Unico SpA (di seguito: Acquirente Unico) a partire dal 1° dicembre 2009, ai sensi dell'articolo 27, comma 2, della legge 23 luglio 2009 n. 99 (di seguito: legge n. 99/09).
- 1.4 La direttiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: direttiva 2009/72/CE) e la direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: direttiva 2009/73/CE), subito dopo aver sottolineato come la disponibilità di misure efficaci di risoluzione delle controversie per tutti i consumatori garantisca una maggiore protezione dei consumatori stessi, evidenziano che gli Stati membri dovrebbero predisporre procedure di trattamento dei reclami rapide ed efficaci. Gli articoli 3, comma 13, della direttiva 2009/72/CE e 3, comma 9, della direttiva 2009/73/CE prevedono, che gli Stati membri debbano garantire che a tal fine sia predisposto un meccanismo indipendente come un mediatore dell'energia o un organismo dei consumatori. L'Allegato 1 alle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, relativo alle misure a tutela dei consumatori, riconosce inoltre che i consumatori abbiano diritto a un contratto con il loro fornitore del servizio che specifichi, oltre alle modalità di avvio delle procedure di risoluzione delle controversie, anche le informazioni relative ai diritti dei consumatori, incluse le informazioni sulla gestione dei reclami. La direttiva 2009/72/CE, con l'articolo 37, aggiunge che tra i compiti e le competenze dell'Autorità di regolamentazione vi è quello di vigilare sul grado e sull'efficacia di apertura del mercato e della concorrenza a livello dei mercati all'ingrosso e al dettaglio, anche in relazione ai reclami dei clienti civili.
- 1.5 In attuazione delle citate direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, è stato emanato il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11), che 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, provveda 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 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 avvalendosi dell'Acquirente Unico e

vigili 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.

- 1.6 L'Autorità ha dato attuazione alle citate disposizioni del d.lgs. 93/11:
- a) con deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/COM, per quanto riguarda il servizio di conciliazione;
  - b) con deliberazione 26 luglio 2012, 323/2012/E/COM per quanto riguarda le previsioni dell'articolo 7, comma 6, e all'articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11 in relazione al trattamento efficace dei reclami.
- 1.7 Pertanto, lo Sportello è oggi lo strumento con cui l'Autorità assicura il trattamento efficace dei reclami, compresi i reclami dei *prosumer*<sup>1</sup>, in attuazione delle disposizioni del d.lgs. 93/11; lo Sportello svolge altresì 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. Tale innovazione delle funzioni e dei compiti dello Sportello, come delineati dal quadro normativo sopra descritto, ha reso necessario avviare un procedimento per l'adozione di un nuovo Regolamento.
- 1.8 Il Regolamento proposto non ha ad oggetto le attività dello Sportello connesse alle funzioni informative di cui all'articolo 7, comma 6, del d.lgs. 93/11. Lo svolgimento di tali attività è disciplinato dal Progetto operativo dello Sportello, approvato ai sensi della citata deliberazione 323/2012/E/COM.

## 2. Executive summary

- 2.1 Al fine di assicurare il trattamento efficace dei reclami da parte dello Sportello, per come innovato nelle funzioni e nei compiti dalla deliberazione 323/2012/E/com, fin dal suo avvio previsto dal 1° gennaio 2013, e sulla base dell'esperienza maturata nel precedente periodo di funzionamento dello Sportello, nel presente documento per la consultazione (di seguito: DCO) l'Autorità sottopone alla consultazione di tutti i soggetti interessati i propri orientamenti per l'adozione del nuovo Regolamento (proposto mediante integrazioni e/o modifiche dell'attuale Regolamento e che, una volta adottato, lo sostituirà integralmente a partire dal 2013), per lo svolgimento, da parte dell'Unità Reclami dello Sportello, delle attività afferenti al trattamento dei reclami, con particolare riguardo ai seguenti aspetti:
- a) procedura di presentazione dei reclami (cap. 3) e procedure speciali di reclamo (cap. 4);
  - b) obblighi di risposta degli esercenti, compreso il Gestore dei Servizi Energetici – GSE SpA (di seguito: GSE), allo Sportello (cap. 5 e 6);
  - c) accesso dello Sportello alle informazioni contenute nel Sistema Informativo Integrato di cui alla deliberazione 17 novembre 2010, ARG/com 201/10 (di seguito: SII) (cap. 7);
  - d) esiti dell'attività dello Sportello, con particolare riguardo ai reclami per cui è pendente una procedura di conciliazione (cap. 8).
- 2.2 In merito alla procedura di presentazione dei reclami, l'attività svolta dallo Sportello nel primo triennio di attività, ha evidenziato un elevato numero di reclami irregolari o incompleti<sup>2</sup>; è inoltre stata emanata una regolazione di maggior dettaglio per quanto riguarda

---

<sup>1</sup> Per "prosumer" si intende il soggetto che è al contempo produttore, limitatamente agli impianti di potenza fino a 10 MW, e cliente finale di energia elettrica

<sup>2</sup> Si vedano per una migliore comprensione le definizioni di reclamo irregolare e incompleto all'art. 1, comma 1.1, lettere p) e q) dello Schema preliminare di Regolamento.

le tempistiche di risposta ai reclami da parte di venditori e distributori<sup>3</sup> e sono state definite procedure speciali di reclamo, relativamente a tematiche specifiche.

- 2.3 L’Autorità, pur confermando la necessità che il reclamo del cliente, prima di essere presentato allo Sportello, venga preventivamente inviato all’ esercente, al fine di superare le criticità connesse con il trattamento di reclami irregolari o incompleti, presenta nel DCO alcuni orientamenti in merito ad una più puntuale definizione di “reclamo”, “reclamo irregolare” e “reclamo incompleto” che tengano conto altresì della regolazione nel frattempo intervenuta in tema di tempistiche di risposta ai reclami da parte di venditori e distributori. Vengono inoltre illustrati i casi particolari in cui lo Sportello può procedere con proprie richieste all’ esercente, pur in assenza di un preventivo reclamo del cliente nei suoi confronti.
- 2.4 Per quanto attiene alle procedure speciali di reclamo, già previste dalla vigente regolazione o che dovessero essere successivamente definite dall’ Autorità con propri provvedimenti, esse vengono richiamate esplicitamente nel nuovo Regolamento.
- 2.5 Per superare le criticità emerse nel primo triennio di attività dello Sportello di non tempestività e/o incompletezza della risposta degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello esposte al cap. 5, il DCO presenta al cap. 6 gli orientamenti dell’ Autorità in tema di rafforzamento degli obblighi di risposta degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello mediante:
  - a) la definizione di termini di risposta (Tabella 1 allegata alla bozza del nuovo Regolamento) e di indicatori di puntualità e di esaustività delle risposte dei medesimi esercenti allo Sportello, prevedendone il relativo monitoraggio;
  - b) estensione degli obblighi di risposta al GSE, per il trattamento dei reclami dei prosumer;
  - c) obblighi di risposta per i reclami in relazione a cui è pendente un contenzioso giudiziario.
- 2.6 L’ Autorità intenderebbe, inoltre, includere lo Sportello, in ragione del rapporto di avvalimento con tale struttura, tra le categorie di utenti che partecipano al SII, con la finalità di acquisire informazioni utili al trattamento efficace dei reclami; ciò permetterebbe, in alcuni casi, di non richiedere tali informazioni agli esercenti.
- 2.7 Per quanto riguarda gli esiti dell’ attività dello Sportello, il DCO esamina al cap. 8, in particolare, il rapporto tra reclamo e procedure di conciliazione, in relazione alla sempre maggior importanza degli strumenti extragiudiziali di risoluzione delle controversie.
- 2.8 Al presente DCO, infine, per permettere un migliore e più puntuale contributo da parte dei soggetti consultati, è allegato lo schema preliminare del nuovo Regolamento dello Sportello (Allegato A) (di seguito: Schema preliminare di Regolamento).

### **3. Procedura di presentazione dei reclami allo Sportello**

- 3.1 Ai sensi dell’ attuale Regolamento, l’ Unità reclami dello Sportello riceve i reclami presentati da clienti finali e dai soggetti che li rappresentano. Qualora i reclami siano inviati all’ Autorità, questi sono inoltrati a cura della Direzione Consumatori e Utenti allo Sportello.
- 3.2 Per quanto riguarda le modalità di presentazione, l’ articolo 5 dell’ attuale Regolamento prevede che i clienti finali e le associazioni di consumatori e associati, che intendano avvalersi della facoltà di presentare un reclamo all’ Autorità, inoltrino per iscritto il reclamo

---

<sup>3</sup> Si fa riferimento alle previsioni nell’ ambito della regolazione della qualità dei servizi di vendita e di distribuzione dell’ energia elettrica e del gas, di cui si dirà nel successivo cap. 3.

all'Unità Reclami dello Sportello, secondo le modalità previste dall'art. 3 commi 2, 3 e 4 del DPR 244/01.

- 3.3 Il DPR 244/01 disciplina i procedimenti dell'Autorità diretti all'adozione di provvedimenti individuali o all'esercizio di poteri conoscitivi, per garantire la piena conoscenza degli atti istruttori, il contraddittorio e la verbalizzazione. Il medesimo DPR 244/01, laddove tratta dell'impulso al procedimento (articolo 3), prende in considerazione la presentazione, da parte di utenti (compresi gli esercenti), consumatori e associazioni, di reclami, istanze o segnalazioni di cui all'articolo 2, comma 12, lettera m), della legge 481/95 e precisa le modalità con cui tali atti devono essere presentati.
- 3.4 In particolare, è previsto che il reclamo possa essere presentato dopo che l'esercente interessato abbia risposto allo stesso atto preventivamente proposto nei suoi confronti o, comunque, decorsi almeno venti giorni lavorativi dalla comunicazione del predetto atto all'esercente medesimo. L'atto può essere presentato contestualmente all'esercente e all'Autorità nel caso si riferisca a situazioni che possano cagionare pericolo di danni gravi e irreparabili. Sono poi elencati gli elementi che devono essere contenuti nel reclamo.
- 3.5 Per quanto riguarda le modalità di presentazione del reclamo all'esercente ed i tempi entro cui l'esercente è tenuto a fornire una risposta, occorre richiamare la regolazione oggi vigente in materia:
- a) per quanto riguarda i venditori, quanto previsto dal Testo integrato della qualità dei servizi di vendita (di seguito: TIQV), Allegato A alla deliberazione 18 novembre 2008, n. 164/08 e s.m.i., in particolare agli articoli 9, 14 e 15<sup>4</sup>;
  - b) per quanto riguarda i distributori di energia elettrica, quanto previsto dal Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015, Allegato A alla deliberazione 29 dicembre 2011, n. 198/11 e s.m.i.(di seguito: TIQE), in particolare agli articoli 81, comma 81.3, e 96<sup>5</sup>;
  - c) per quanto riguarda i distributori di gas, quanto previsto dal "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)" (di seguito: RQDG), Allegato A alla deliberazione 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 e s.m.i., in particolare agli articoli 33, comma 33.2, e 43<sup>6</sup>.
- 3.6 La tabella 1 riporta, per comodità di lettura del presente DCO, le tempistiche di risposta ai reclami, richieste scritte di rettifica di fatturazione e doppia fatturazione e richieste di informazioni previste dalla regolazione citata al precedente paragrafo (TIQV, TIQE e RQDG), applicabili alle casistiche rientranti nell'ambito di applicazione della medesima regolazione.

---

<sup>4</sup> L'articolo 9 del TIQV descrive la procedura di presentazione dei reclami scritti da parte del cliente finale al proprio venditore, individuando, tra l'altro, alcuni elementi minimi (nome e cognome, indirizzo di fornitura, servizio a cui il reclamo si riferisce). L'articolo 14 fissa gli standard di qualità associati ai diversi indicatori. L'articolo 15 regola, per i casi in cui ai fini della risposta motivata al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica di fatturazione sia necessario acquisire dati tecnici dal distributore, le relative modalità e le tempistiche.

<sup>5</sup> L'articolo 81.3 del TIQE prevede che il cliente finale possa inviare anche direttamente al distributore i reclami scritti e le richieste di informazioni relativi al servizio di distribuzione e misura dell'energia elettrica. L'articolo 96 definisce l'indicatore "tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni", per cui sono previsti standard generali di qualità.

<sup>6</sup> L'articolo 33.2 della RQDG prevede che il cliente finale possa inviare anche direttamente al distributore i reclami scritti e le richieste di informazioni relativi al servizio di distribuzione del gas. L'articolo 43 della RQDG definisce l'indicatore "tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni", per cui sono previsti standard generali di qualità.

**Tabella 1**

<b>Prestazione</b>	<b>Tempo massimo previsto dallo standard</b>	<b>Tipologia di standard associato</b>	<b>Testo integrato di riferimento</b>
Risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	specifico	TIQV
Risposta a richieste scritte di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	specifico	TIQV
Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	40 giorni solari	generale	TIQV
Risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni solari	generale	TIQV
Risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio distribuzione gas	20 giorni lavorativi	generale	RQDG
Risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio distribuzione elettrico (applicabile anche ai produttori bt ed MT)	30 giorni solari	generale	TIQE

- 3.7 L’Autorità intende confermare la procedura di reclamo allo Sportello, che prevede che il reclamo debba essere preliminarmente inviato all’ esercente, in quanto tale procedura è conforme alla normativa vigente (dPR 244/01), oltre che alle raccomandazioni a livello europeo<sup>7</sup>. Si ritiene peraltro necessario armonizzare la medesima procedura con le modalità di presentazione dei reclami e con le tempistiche di risposta previste dai Testi integrati che regolano la qualità dei servizi di distribuzione e vendita dell’energia elettrica e del gas (TIQV, TIQE, RQDG), laddove applicabili. A tal fine viene introdotta la definizione di reclamo di cui all’ articolo 1 dello Schema preliminare di Regolamento.

Trattamento dei reclami irregolari e/o incompleti

- 3.8 Lo Sportello è tenuto, ai sensi dell’ articolo 4 dell’ attuale Regolamento ad invitare clienti e loro delegati a regolarizzare o completare gli atti irregolari o incompleti eventualmente trasmessi, assegnando un termine di 30 giorni per la regolarizzazione o il completamento.
- 3.9 Ai fini dell’armonizzazione con i Testi integrati che regolano la qualità dei servizi di distribuzione e vendita dell’energia elettrica e del gas, per reclamo irregolare si intende 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, dell’RQDG e del TIQE, laddove applicabili, a cui l’ esercente non abbia risposto nei tempi previsti dai medesimi provvedimenti (di cui alla precedente tabella 1) o abbia risposto in maniera insoddisfacente.

<sup>7</sup> ERGEG, GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification, June 2010. Ref: E10-CEM-33-05, consultabile al link: [http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER\\_HOME/EER\\_PUBLICATIONS/CEER\\_PAPERS/Customers/Tab1](http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_PAPERS/Customers/Tab1).

- 3.10 Laddove la tipologia di cliente<sup>8</sup> che presenta il reclamo non rientri nell'ambito di applicazione dei Testi integrati sopra citati, occorre fare riferimento al termine di 20 giorni lavorativi del dPR 244/01.
- 3.11 Il reclamo incompleto è il reclamo privo degli elementi di cui all'articolo 3, comma 3, del dPR 244/01<sup>9</sup> e/o degli elementi che consentano di individuare il punto di prelievo o di riconsegna e di associarvi il cliente finale o il consumatore-produttore.
- 3.12 Dai dati forniti dallo Sportello risulta che i reclami irregolari pervenuti siano stati, dal 2010 sino al secondo trimestre del 2012 compreso, oltre 15.000 (a fronte di un totale di 88.000 reclami, ossia il 17%), di cui il 74%, rimasti senza seguito dopo la richiesta di regolarizzazione. I reclami pervenuti incompleti nel medesimo lasso di tempo sono stati oltre 10.000 (ossia l'11% del totale reclami), di cui il 59% rimasti senza seguito dopo la richiesta di completamento.
- 3.13 I reclami irregolari o incompleti, con o senza seguito, rappresentano pertanto una percentuale importante delle lavorazioni dello Sportello, che in questi casi svolge attività meramente formali. Si rende pertanto necessario limitare il più possibile queste casistiche; a tal fine l'Autorità e lo Sportello hanno reso disponibili appositi moduli per la presentazione del reclamo, il cui utilizzo è tuttavia facoltativo, in quanto si ritiene opportuno mantenere una pluralità di modalità e canali di accesso allo Sportello.
- 3.14 L'articolo 3 del dPR 244/01 prevede al comma 2, ultimo periodo, che il reclamo possa essere presentato contestualmente all' esercente e all'Autorità, nel caso si riferisca a situazioni che possano cagionare pericolo di danni gravi e irreparabili. La ragione che giustifica la presentazione contestuale all' esercente e all'Autorità deve essere indicata nell'istanza.
- 3.15 In coerenza con tale previsione, l'intervento dello Sportello nel caso di reclami non preventivamente inviati all' esercente può essere giustificato da ragioni di particolare urgenza o da rischi a cui il cliente possa andare incontro nell'attesa degli ordinari termini di risposta a carico dell' esercente, anche in relazione alla particolare situazione del medesimo cliente. Esistono alcune casistiche tipiche in cui, a fronte di un reclamo che non sia stato preventivamente inviato all' esercente, lo Sportello procede comunque alla sua gestione, in quanto la situazione descritta dal cliente denota un possibile danno, che potrebbe verificarsi qualora la soluzione del problema fosse ulteriormente rimandata. In tali casi lo Sportello, non richiede la regolarizzazione del reclamo, ma si rivolge direttamente all' esercente con una richiesta di informazioni.
- 3.16 Nei medesimi casi, qualora il reclamo sia inviato contestualmente allo Sportello e all' esercente, o sia inviato allo Sportello prima della scadenza dei termini per la risposta ai reclami, richieste scritte di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, richieste scritte di informazioni previsti dal TIQV, dal TIQE o dall'RQDG, laddove applicabili, lo Sportello richiede all' esercente di fornire copia della risposta motivata inviata al cliente, ai sensi dei medesimi provvedimenti.
- 3.17 Tali casistiche sono riconducibili, a titolo di esempio, a:
- a) situazioni in cui è in atto una sospensione della fornitura;

---

<sup>8</sup> A titolo di esempio, clienti del servizio elettrico in regime di salvaguardia, clienti direttamente connessi alla rete di trasporto del gas naturale.

<sup>9</sup> Gli elementi di cui all'articolo 3, comma 3, del dPR 244/01 sono: a) nome, cognome, denominazione o ragione sociale, residenza, domicilio o sede dell'istante; b) indicazione della sussistenza dei requisiti di legittimazione di cui all'articolo 1, lettera j), quando l'istante è un'associazione; c) indicazione dell' esercente e del contratto cui l'atto si riferisce; d) descrizione dell'irregolarità lamentata con gli eventuali elementi di prova; e) ragione che eventualmente giustifica la presentazione all'Autorità contestualmente alla presentazione all' esercente.

- b) casi in cui vi è un notevole ritardo nell'attivazione delle forniture e risulta che il cliente abbia già contattato l'esercente (anche tramite il servizio clienti);
  - c) casi in cui il cliente lamenta la mancata erogazione del bonus sociale richiesto;
  - d) altre situazioni in cui si ravvisa il pericolo di danni gravi o irreparabili (ad esempio: casi in cui al cliente è stato richiesto il pagamento di una fattura di importo particolarmente elevato, che egli contesta adducendo elementi di prova).
- 3.18 Per quanto riguarda i casi di cui alla lettera c), quando riceve la segnalazione di un cliente che, a fronte di una propria richiesta di agevolazione in presenza di tutti i requisiti previsti dalla normativa di fonte governativa (DM 28 dicembre 2007, DL 29 novembre 2008, n. 185, DM 13 gennaio 2011) e regolatoria (deliberazione 6 agosto 2008, ARG/elt 117/08 e deliberazione 6 luglio 2009, ARG/gas 88/09, deliberazione 2 agosto 2012, 350/2012/R/EEL), non ha ancora ricevuto il bonus sociale tramite la bolletta, lo Sportello, che ha accesso al sistema SGate, verifica anzitutto lo stato della domanda di bonus sociale e le relative tempistiche ed invia all'esercente una richiesta di informazioni che tiene conto di quanto già si evince dal sistema (ad esempio: la presenza di una domanda del cliente, la "presa in carico" e la "validazione" della domanda da parte del distributore).
- 3.19 Pertanto, le richieste di informazioni inviate dallo Sportello agli esercenti coinvolti sono sempre motivate dal fatto che il cliente non sta ricevendo, secondo le tempistiche previste dalla regolazione, una prestazione a cui egli ha diritto in base alla normativa sopra citata. In tali casi è pertanto già acclarato che il cliente sta subendo un pregiudizio e l'intervento dello Sportello è giustificato a prescindere dal preventivo reclamo del cliente all'esercente.
- 3.20 Al fine di tenere conto di tutte le casistiche descritte ai precedenti paragrafi, e di dare maggior certezza agli esercenti e ai clienti finali circa l'operato dello Sportello in presenza di reclami irregolari e/o incompleti, vengono introdotte le definizioni di "reclamo irregolare" e "reclamo incompleto" e viene specificato che lo Sportello, nel caso di reclami per cui si ravvisa il pericolo di danni gravi e irreparabili per il cliente finale, può procedere direttamente con richieste di informazioni e documentazione nei confronti dell'esercente (Schema preliminare di Regolamento, articolo 1, comma 1.1, lettere p) e q) e articolo 4.3).

#### **Spunti per la consultazione**

- Q1.** *Si condividono gli orientamenti relativi alla procedura di presentazione del reclamo allo Sportello e le definizioni di "reclamo", "reclamo irregolare", "reclamo incompleto" di cui allo Schema preliminare di Regolamento? Se no, indicare le motivazioni.*
- Q2.** *Quali ulteriori misure potrebbero essere adottate per evitare la presentazione di reclami incompleti e/o irregolari?*
- Q3.** *Quali sono le ulteriori casistiche in cui si ritiene giustificato l'intervento dello Sportello anche in assenza di un reclamo preventivamente inviato all'esercente?*

#### **4. Procedure speciali di reclamo**

- 4.1 Nel corso del 2012 l'Autorità ha definito due procedure speciali di reclamo:
- a) in tema di corrispettivo di morosità (C<sup>MOR</sup>);
  - b) in tema di contratti non richiesti.
- 4.2 Per quanto riguarda il corrispettivo di morosità, la deliberazione 22 marzo 2012, 99/2012/R/EEL (di seguito: deliberazione 99/2012/R/EEL) prevede che, qualora lo Sportello

riceva una richiesta di informazione del cliente finale relativa all' esercente la vendita la cui richiesta di indennizzo ha determinato l' applicazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup>, provvede a richiedere al Gestore del Sistema Indennitario (che è tenuto fornire i dati entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte dello Sportello) il nominativo dell' esercente la vendita uscente, che ha richiesto l' indennizzo, il valore del credito e il valore dell' indennizzo e trasmette tali informazioni al cliente entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta del cliente.

- 4.3 Qualora lo Sportello riceva da un cliente finale un reclamo scritto inviato all' esercente la vendita uscente, provvede a richiedere all' esercente la vendita uscente l' invio della risposta motivata e della relativa documentazione in relazione:
- a) agli elementi di cui all' articolo 4, comma 4.1<sup>10</sup>, dell' Allegato B alla deliberazione 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09;
  - b) ai dati di cui all' art. 6, comma 6.2<sup>11</sup>, della disciplina semplificata (Allegato A alla deliberazione 18 maggio 2012 195/2012/R/eel), nel periodo di vigenza della stessa.
- 4.4 Per quanto riguarda la procedura di reclamo in tema di contratti non richiesti si rimanda a quanto previsto alla parte III dell' Allegato A alla deliberazione dell' Autorità 19 aprile 2012, 153/2012/R/COM (di seguito: deliberazione 153/2012/R/COM).
- 4.5 Tali procedure speciali di reclamo e le ulteriori procedure speciali di reclamo che potranno eventualmente essere previste dall' Autorità in relazione a specifiche tematiche integrano il Regolamento dello Sportello (articolo 3, comma 3.2, dello Schema preliminare di Regolamento).
- 4.6 Inoltre, con la deliberazione 18 maggio 2012, 188/2012/E/COM (di seguito: deliberazione 188/2012/E/COM) l' Autorità ha approvato la disciplina per la trattazione dei reclami presentati da operatori contro un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di GNL o di distribuzione ai sensi dell' articolo 44, commi 1, 2 e 3, del d.lgs. 93/11. Lo Sportello, qualora riceva un reclamo che rientri nell' ambito di applicazione di tale disciplina, sarà tenuto a trasmetterlo all' Autorità e ad informare l' operatore circa le modalità di presentazione ai sensi dell' articolo 3 dell' Allegato A alla deliberazione 188/2012/E/COM (articolo 4, comma 4.4, dello Schema preliminare di Regolamento).

## **5. Obblighi di risposta degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello**

- 5.1 L' articolo 4 dell' attuale Regolamento stabilisce che lo Sportello invita i clienti finali, le associazioni di consumatori e gli esercenti a fornire le informazioni in loro possesso in merito alle vicende oggetto di segnalazione. Per consentire allo Sportello di assolvere alle proprie funzioni, la deliberazione GOP 28/08 prevede, al punto 4, che gli esercenti sono tenuti a fornire riscontro alle richieste di informazioni inoltrate loro dallo Sportello nei tempi definiti dallo stesso.
- 5.2 Lo Sportello può richiedere informazioni su aspetti, seppure non strettamente attinenti alla problematica lamentata dal cliente, ma emergenti dalla documentazione ricevuta e funzionali

---

<sup>10</sup> Si tratta di: a) gli elementi necessari ad identificare il credito per cui richiede l' ammissione; b) il valore dell' indennizzo, unitamente agli elementi necessari ai fini del relativo calcolo; c) gli elementi necessari ad identificare il cliente finale soggetto passivo del credito, unitamente al corrispondente punto di prelievo; d) la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà che, relativamente al credito di cui alla lettera a), ricorrono tutte le condizioni previste; la dichiarazione è rilasciata dall' esercente la maggior tutela o il relativo venditore.

<sup>11</sup> Si tratta di: a) gli elementi necessari ad identificare il cliente finale soggetto passivo del credito; b) il valore del credito; c) il valore dell' indennizzo.

alla propria attività di monitoraggio delle problematiche emergenti dai reclami, ai fini della segnalazione all’Autorità, anche per la valutazione di interventi di *enforcement* o di innovazione della regolazione.

#### Esercenti interlocutori dello Sportello

- 5.3 L’attuale regolazione della qualità del servizio di vendita (TIQV) individua il venditore del cliente finale quale interlocutore tendenzialmente esclusivo per quanto riguarda la risposta ai reclami, richieste scritte di informazioni, richieste scritte di rettifica di fatturazione e di doppia fatturazione. Tuttavia, per poter rispondere al reclamo del cliente, il venditore può avere la necessità di ottenere dati che sono nella disponibilità del distributore e a tal fine la regolazione prevede esplicitamente le modalità e le tempistiche della c.d. “richiesta di dati tecnici”<sup>12</sup>. Analogamente, anche lo Sportello si rivolge di norma al venditore per acquisire le informazioni e la documentazione necessaria per la gestione dei reclami dei clienti finali. Tuttavia, lo Sportello può rivolgersi anche al distributore per ottenere informazioni o dati relativi all’attività di quest’ultimo. Ciò può avvenire, a titolo di esempio, quando:
- a) il cliente si sia già spontaneamente rivolto al distributore<sup>13</sup>;
  - b) sia necessario verificare o richiedere chiarimenti sulle informazioni/documentazione già fornite dal venditore, ma che fanno riferimento a informazioni/documentazione in possesso del distributore;
  - c) non sia possibile individuare un venditore.
- 5.4 A seconda della tipologia di cliente che ha inoltrato il reclamo, potrebbe altresì essere necessario che lo Sportello richieda informazioni e documentazione a soggetti che trasmettono o trasportano energia elettrica e/o gas.
- 5.5 Alla luce di quanto sopra, l’Autorità intende pertanto confermare la definizione degli esercenti interlocutori dello Sportello contenuta nell’attuale Regolamento, ossia i soggetti che trasmettono, trasportano, distribuiscono o vendono energia elettrica e/o gas ovvero altri servizi connessi. La definizione verrebbe estesa al GSE ai fini del trattamento dei reclami dei prosumer (articolo 1, comma 1.1, lett. i) dello Schema preliminare di Regolamento).

**Q4.** *Si ritiene che vi siano ulteriori casistiche in cui lo Sportello dovrebbe rivolgersi direttamente al distributore per l’ottenimento di informazioni, dati o documenti riguardanti l’attività di distribuzione o di misura utili alla trattazione del reclamo? Indicare le casistiche e le motivazioni.*

#### Reclami dei prosumer

- 5.6 Con deliberazione 18 maggio 2012, 188/2012/E/COM, l’Autorità ha approvato la disciplina per la trattazione dei reclami presentati da operatori contro un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di GNL o di distribuzione ai sensi dell’articolo 44,

---

<sup>12</sup> A tale proposito si ricorda che l’articolo 15 (Modalità di comunicazione tra venditori e distributori e obblighi di tempestività), comma 15.1, del TIQV prevede che nel caso in cui il venditore, ai fini della risposta motivata al reclamo scritto del cliente finale, debba necessariamente acquisire dati tecnici dal distributore, è tenuto a richiederli entro 5 giorni solari successivi alla data di ricevimento del reclamo scritto. A sua volta, l’articolo 91 dell’Allegato A alla Delibera ARG/elt 198/11 prevede che il distributore metta disposizione i dati tecnici richiesti entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta (10 giorni lavorativi se i dati tecnici riguardano la misura).

<sup>13</sup> Si ricorda infatti che il cliente in BT ai sensi dell’articolo 81.3 lett. a) ed in MT ai sensi dell’articolo 81.4 del citato TIQE hanno la facoltà di rivolgersi direttamente al distributore per i reclami aventi ad oggetto esclusivamente il servizio di distribuzione e misura. Analoga norma è contenuta all’articolo 33.2 della RQDG.

commi 1, 2 e 3, del d.lgs. 93/11; quest'ultima disciplina non si applica ai reclami presentati dai clienti finali, ivi compresi i "prosumer", i quali sono trattati ai sensi dell'articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11. L'innovazione delle funzioni e dei compiti dello Sportello e la necessità di assicurare un trattamento efficace dei reclami, compresi quelli dei *prosumer*, rende necessario prevedere che anche il GSE sia tenuto a rispondere alle richieste di informazioni dello Sportello, relativamente ai reclami inviati dai medesimi *prosumer*, per quanto riguarda gli aspetti regolati dall'Autorità.

- 5.7 Inoltre, la regolazione non fissa a carico del GSE alcun obbligo di risposta ai reclami attinenti alle attività di sua competenza. L'Autorità intende pertanto prevedere un obbligo di risposta motivata anche a carico di tale soggetto, nel medesimo termine di 40 giorni solari previsto per i venditori.

**Q5.** *Si condivide la previsione di un obbligo di risposta motivata del GSE per i reclami attinenti alle attività regolate di sua competenza?*

*Problematiche relative ai tempi di risposta degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello*

- 5.8 Attualmente lo Sportello indica, nelle proprie richieste di informazioni, un termine per la risposta pari, di norma, a 15 giorni lavorativi. Tenuto conto delle tempistiche di recapito della corrispondenza, in assenza di risposta, lo Sportello invia all'esercente un sollecito a cui rispondere entro un ulteriore breve termine. I solleciti inevasi vengono comunicati periodicamente alla Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità.
- 5.9 Nel corso del 2012 lo Sportello ha altresì rilevato, in alcuni casi, risposte a proprie richieste di informazioni incomplete, non esaustive o meramente interlocutorie. L'invio da parte degli esercenti di lettere di risposta del tutto o in parte interlocutorie, rinviando per l'effettivo riscontro a un momento successivo, può costituire una modalità che elude i tempi di risposta e non consente allo Sportello un'azione efficace.
- 5.10 L'attività di sollecito da parte della Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità è stata particolarmente intensa sia nella seconda metà del 2011 sia nella prima metà del 2012. In particolare, dal 1° gennaio 2012 al 30 settembre 2012, la Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità ha inviato 86 lettere di sollecito, a 63 esercenti, relativamente a 1.705 richieste di informazioni dello Sportello rimaste prive di riscontro nonostante il sollecito. La Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità ha inoltre segnalato agli esercenti oltre 750 risposte alle richieste di informazioni dello Sportello non esaustive o meramente interlocutorie.
- 5.11 Nella maggior parte dei casi (circa l'85%) gli esercenti, a seguito dei solleciti, hanno provveduto ad inviare le risposte richieste. In alcuni casi più gravi, di mancate risposte alle richieste dello Sportello, alcuni esercenti sono stati intimati ad adempiere con apposito provvedimento. Si vedano in tal senso le deliberazioni 7 luglio 2010, VIS 52/10, 14 luglio 2010, VIS 64/10, 14 luglio 2010, VIS 65/10, 24 maggio 2012, 221/2012/E/COM.
- 5.12 Nella seconda metà del 2011 lo Sportello ha realizzato il "Portale esercenti", uno strumento informatico che consente lo scambio di documenti e informazioni tra lo Sportello e gli esercenti. L'adesione al Portale, aperta a tutti gli esercenti e volontaria, sostituendo l'invio della documentazione cartacea via posta, fax ed e-mail, contribuisce a minimizzare i tempi ed i costi di recapito della corrispondenza, oltre a facilitare il monitoraggio delle risposte già fornite o ancora inevase. La sicurezza degli scambi è garantita da una PEC giornaliera che certifica gli invii giornalieri avvenuti tramite Portale. Alla data di redazione del presente

DCO, hanno aderito al Portale 13 soggetti<sup>14</sup> (con decorrenze diverse) e nel 2012 è transitato dal Portale il 60% delle comunicazioni inviate dallo Sportello.

- 5.13 L'attivazione del Portale ha condotto ad un miglioramento dei tempi medi di risposta, da parte degli esercenti, alle richieste di informazioni dello Sportello, con beneficio per l'efficacia dell'azione di quest'ultimo<sup>15</sup>. Tuttavia, occorre rilevare che lo Sportello continua a svolgere un'intensa attività di sollecito; dall'inizio del 2012 sono state inviate oltre 12.000 lettere di sollecito (che rappresentano il 38% del numero totale di richieste di informazioni inviate), anche se si rileva un trend di riduzione negli ultimi mesi. L'invio dei solleciti, con le necessarie attività di verifica e di gestione amministrativa (preparazione, protocollazione, invio), comporta un aggravio di attività e di costi a carico dello Sportello, evitabili con il rispetto, da parte degli esercenti, dell'obbligo di rispondere nel termine assegnato dallo Sportello, tenuto altresì conto che il sollecito non è previsto dalla normativa, ma una prassi adottata spontaneamente dallo Sportello.
- 5.14 La gestione efficace dei reclami richiede risposte puntuali ed esaustive da parte degli esercenti alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello stesso, onde permettere a quest'ultimo di avere celermente e contestualmente tutte le informazioni ed i documenti necessari per la gestione e le azioni conseguenti, previste dal Regolamento.
- 5.15 Giova inoltre ricordare che i clienti finali inoltrano i reclami allo Sportello, di norma, dopo aver inviato direttamente il reclamo all'esercente, per cui l'invio di un reclamo allo Sportello denota la mancata soluzione di una problematica già nota all'esercente e che non ha trovato soluzione e/o per cui il cliente ha ricevuto una risposta che ritiene non soddisfacente. La tempestività e l'esaustività delle risposte sono quindi elementi essenziali ed entrambi imprescindibili per l'efficace gestione dei reclami e quindi per la risoluzione delle problematiche ad essi sottese cui la stessa è funzionale, consentendo di porre fine senza ulteriore indugio alle situazioni di incertezza e/o disagio in cui dei clienti finali, in particolare nei casi di rilevanti valori economici in contestazione (anche in considerazione della specifica condizione sociale o professionale) e di ritardo nell'esecuzione di prestazioni che impediscono il godimento della fornitura.
- 5.16 Inoltre, l'assenza, il ritardo o l'incompletezza delle risposte degli esercenti ostacola il tempestivo esercizio da parte dell'Autorità delle proprie funzioni regolatorie e/o di adozione dei provvedimenti di competenza verso gli operatori, a tutela dei consumatori.

**Q6.** *Si ritiene che possano essere individuate ulteriori modalità che agevolino e velocizzino scambio di documentazione/informazioni tra lo Sportello e gli esercenti? Se sì, quali?*

## **6. Orientamenti dell'Autorità in tema di risposte degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello**

- 6.1 In tema di richieste di informazioni funzionali al trattamento dei reclami, in virtù di tutte le considerazioni espresse nel precedente paragrafo, l'Autorità è orientata a rafforzare l'efficacia dell'azione dello Sportello, tramite l'introduzione di previsioni riguardanti le tempistiche di risposta.

<sup>14</sup> A2A Energia SpA, A2A Reti Elettriche SpA, A2A Reti Gas SpA, Acea Energia SpA, Edison Energia SpA, , Enel Energia SpA, Enel Servizio Elettrico SpA, Eni SpA, E.On. Energia SpA, GDF Suez SpA, Italgas SpA, Napoletanagas SpA, Sorgenia SpA.

<sup>15</sup> Complessivamente, il tempo medio si è ridotto a 52 giorni solari, con un delta di 64 giorni solari rispetto ai tempi medi di risposta prima dell'adesione, quando gli scambi avvenivano con corrispondenza ordinaria

- 6.2 A tal fine l’Autorità intende confermare gli obblighi di risposta degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello, nei termini previsti dallo Sportello medesimo, estendendoli al GSE.
- 6.3 I termini per la risposta verrebbero definiti dall’Autorità, in esito alla presente consultazione. A tale proposito, il presente DCO illustra due ipotesi alternative di regolazione:
- a) fissazione di un termine per l’invio delle risposte alle richieste dello Sportello pari a 20 giorni lavorativi; non si prevede l’invio di solleciti da parte dello Sportello;
  - b) fissazione di un termine per l’invio delle risposte alle richieste dello Sportello pari a 15 giorni lavorativi; in caso di mancata risposta è previsto l’invio di un sollecito da parte dello Sportello che assegna un termine di 5 giorni lavorativi per la risposta.
- 6.4 Con riguardo alle risposte incomplete – ossia le risposte dell’esercente prive di una o più informazioni richieste dallo Sportello, nella disponibilità dell’esercente e necessarie alla trattazione efficace del reclamo – e alle risposte interlocutorie - ossia le risposte dell’esercente che rimandano l’invio delle informazioni richieste dal medesimo Sportello ad un momento successivo, o non indicano tempi certi per la soluzione della problematica lamentata dal cliente – il presente DCO illustra due ipotesi alternative di regolazione:
- a) l’invio allo Sportello di una risposta incompleta o interlocutoria equivale ad una risposta non pervenuta;
  - b) le risposte incomplete o interlocutorie vengono contabilizzate a parte ed utilizzate per il calcolo di un apposito indicatore.
- 6.5 Tenuto conto di quanto illustrato al capitolo 5, dell’onerosità complessiva dell’attività di sollecito da parte dello Sportello o dell’attività conseguente ad una risposta incompleta o interlocutoria, nonché dell’ulteriore protrarsi della soluzione della problematica lamentata dal cliente, le ipotesi che si ritengono maggiormente rispondenti all’obiettivo dell’efficacia sono quelle di cui alla lettera a) dei paragrafi 6.3 e 6.4.
- 6.6 L’Autorità intenderebbe altresì definire, ai fini del monitoraggio del rispetto, da parte degli esercenti, degli obblighi di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello, alcuni indicatori:
- a) puntualità nelle risposte (PR): è pari, per ogni esercente, al rapporto, nel trimestre considerato, tra il numero di risposte pervenute allo Sportello entro il termine fissato dall’Autorità (tenuto conto di quanto indicato al precedente punto 6.4, lettera a), 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, 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.
- 6.7 Qualora venissero individuate come preferibili le ipotesi di cui alla lettera b) dei paragrafi 6.3 e 6.4, verrebbero definiti due ulteriori indicatori:
- a) incidenza dei solleciti alla risposta (SR): è pari, per ogni esercente, al rapporto, nel trimestre considerato, tra il numero dei solleciti ed il numero di richieste di informazioni inviati dallo Sportello, moltiplicato per cento e arrotondato alla prima cifra decimale;
  - b) completezza della risposta (CR): è pari, per ogni esercente, al rapporto, nel trimestre considerato, tra il numero di risposte ricevute dallo Sportello ritenute dal medesimo Sportello complete e non interlocutorie e il numero di richieste di informazioni inviate dallo Sportello, moltiplicato per cento e arrotondato alla prima cifra decimale.

- 6.8 La scelta del trimestre, quale periodo di osservazione, è funzionale alla necessità che, a fronte di valori degli indicatori ritenuti non adeguati, l'azione dell'Autorità, con eventuali provvedimenti prescrittivi e/o sanzionatori, sia efficace e tempestiva e che anche gli esercenti possano adottare tempestivamente le necessarie misure organizzative correttive. A tal fine lo Sportello, dovrebbe comunicare, entro la fine del secondo mese successivo alla chiusura del trimestre di riferimento:
- a) alla Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità, per il trimestre di riferimento, i valori degli indicatori di cui ai paragrafi 6.6 e 6.7 per ciascun esercente e i dati utilizzati per il calcolo dei medesimi indicatori;
  - b) a ciascun esercente, per il trimestre di riferimento, i valori degli indicatori di cui ai paragrafi 6.6 e 6.7 ad essi relativi e i dati utilizzati per il calcolo dei medesimi indicatori.
- 6.9 Per il calcolo degli indicatori verrebbe introdotto, per gli esercenti che non aderiscono al Portale, un correttivo che consenta di tenere conto dei tempi di consegna della corrispondenza, aggiungendo cioè alla data di scadenza della richiesta 10 giorni solari.
- 6.10 L'Autorità intende altresì valutare, dopo un periodo sperimentale di rilevazione degli indicatori descritti ai precedenti paragrafi, l'eventuale pubblicazione dei livelli effettivi di qualità relativi a ciascun indicatore.

#### **Spunti per la consultazione**

- Q7.** *Quale ipotesi di regolazione si ritiene preferibile con riguardo al termine per la risposta alle richieste di informazioni dello Sportello? Motivare la risposta.*
- Q8.** *Per quali casistiche il termine fissato dallo Sportello per la risposta alle proprie richieste di informazioni dovrebbe essere eventualmente differenziato? Motivare la risposta.*
- Q9.** *Quale ipotesi di regolazione si ritiene preferibile con riguardo alle risposte incomplete o interlocutorie? Motivare la risposta.*
- Q10.** *Si condividono gli indicatori individuati e le relative modalità di calcolo e comunicazione da parte dello Sportello? Se no, motivare la risposta.*
- Q11.** *Si condivide l'opportunità di un'eventuale pubblicazione dei livelli effettivi di qualità per ciascuno degli indicatori? Se no, per quali motivi?*

#### *Richieste di informazioni relative a reclami per cui è pendente un contenzioso giudiziario*

- 6.11 Nello svolgimento dell'attività di gestione dei reclami da parte dello Sportello, può presentarsi il caso in cui il cliente finale persegua il soddisfacimento della propria pretesa sia rivolgendosi allo Sportello con un reclamo, sia facendo ricorso agli ordinari strumenti giudiziari.
- 6.12 Attualmente nessuna eccezione è prevista agli obblighi di risposta alle richieste di informazioni formulate dallo Sportello, che esercita un'attività in avalimento per conto dell'Autorità, in quanto le informazioni richieste sono funzionali allo svolgimento dell'attività di valutazione dei reclami di cui all'art. 2, comma 12, lettera m), della legge 481/95. Ai sensi dell'art. 2, comma 22, della legge 481/95, le pubbliche amministrazioni e le imprese sono tenute a fornire all'Autorità le informazioni da questa richieste per l'adempimento delle sue funzioni.
- 6.13 Come già accennato, infatti, l'attività che lo Sportello è chiamato a compiere non è limitata a raccogliere gli elementi atti a verificare se la lamentela del singolo cliente sia o meno fondata, ma comporta anche il monitoraggio e la 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 nell’analisi dei reclami. Pertanto, qualora lo Sportello ravvisi, dalla documentazione a sua disposizione, elementi che necessitino di approfondimento, potrà avanzare richieste di informazioni e/o chiarimenti all’esercente, aventi ad oggetto la corretta applicazione della regolazione esistente.

- 6.14 In tali casi, laddove vi sia già un contenzioso avviato di fronte al Giudice Ordinario, l’esercente potrà richiedere che parte della sua risposta non venga fatta conoscere al cliente, motivando adeguatamente tale richiesta (farà verosimilmente richiamo al diritto alla difesa processuale). Sarà poi l’Autorità – in analogia con quanto accade in presenza di richieste di accesso agli atti – a valutare quali informazioni/documenti non debbano essere portati a conoscenza del cliente (articolo 11, comma 11.2, dello Schema preliminare di Regolamento).

### **Spunti per la consultazione**

**Q12.** *Si condividono gli orientamenti dell’Autorità in tema di richieste di informazioni dello Sportello nei casi in cui sia pendente un procedimento giurisdizionale? Se no, per quali motivi?*

## **7. Accesso dello Sportello ai dati contenuti nel SII**

- 7.1 La legge 13 agosto 2010, n. 129, di conversione del d.l. 8 luglio 2010, n. 105, ha istituito, presso l’Acquirente unico, un Sistema informativo integrato per la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell’energia elettrica e del gas naturale. L’Acquirente unico è stato individuato come Gestore del SII. Il SII consiste nella banca dati contenente l’elenco completo dei punti di prelievo di energia elettrica e di gas naturale con i corrispondenti dati identificativi, informazioni indispensabili al fine di consentire lo svolgimento di attività, regolate dall’Autorità, necessarie al funzionamento dei mercati. La deliberazione 17 novembre 2010, ARG/com 201/10 (di seguito: deliberazione ARG/com 201/10), in attuazione della citata legge, ha definito i criteri generali, il modello di funzionamento e il modello organizzativo del SII.
- 7.2 Le categorie dei soggetti che partecipano al SII in qualità di Utente sono definite dall’Autorità, che stabilisce altresì l’obbligatorietà o la facoltà della partecipazione medesima in relazione ai singoli processi. Il Gestore del SII, nell’ambito del regolamento di cui all’art. 2, comma 2.6, Allegato A alla deliberazione ARG/com 201/2010, stabilisce la procedura di qualificazione degli Utenti e di registrazione ai Processi di interesse. Le procedure di qualificazione degli Utenti devono garantire il rispetto dei principi di imparzialità e non discriminazione.
- 7.3 Attualmente, ai sensi dell’art. 2, comma 2, della deliberazione 8 marzo 2012, 79/2012/R/COM, sono tenuti ad accreditarsi al SII in qualità di Utenti:
- a) Terna;
  - b) le imprese distributrici elettriche;
  - c) gli utenti del dispacciamento elettrico titolari di unità di consumo;
  - d) gli esercenti la maggior tutela.
- 7.4 Ciascun soggetto che appartiene ad una delle categorie indicate all’articolo 3, Allegato A, della citata deliberazione 79/2012/R/COM, al fine di assumere la qualifica di Utente, richiede l’accreditamento al Gestore presentando la richiesta di adesione. Con la sottoscrizione della richiesta di adesione, ciascun Utente si impegna ad accettare quanto stabilito nel Regolamento.

- 7.5 Con la deliberazione 5 aprile 2012, 132/2012/R/com l’Autorità ha inoltre definito le modalità di popolamento e aggiornamento del Registro Centrale Ufficiale (RCU) del SII, ossia l’elenco dei punti di prelievo e dell’utente del dispacciamento corrispondente, completo dei dati funzionali alla gestione dei Processi. In particolare al termine della prima fase di popolamento il RCU includerà:
- a) i dati di cui all’Articolo 36 del TIS<sup>16</sup>, con riferimento ai punti di prelievo non serviti nell’ambito del servizio di maggior tutela;
  - b) i soli dati relativi al POD e ai dati fiscali del cliente finale, e, in assenza di quest’ultimi, il nome e cognome e/o ragione sociale del cliente finale, con riferimento ai punti di prelievo serviti nell’ambito del servizio di maggior tutela.
- 7.6 Molte delle informazioni contenute nell’RCU del SII risultano funzionali alla trattazione efficace dei reclami: a titolo di esempio: l’informazione relativa all’utente del dispacciamento per il punto di prelievo o i dati del cliente finale associato al punto di prelievo. L’accesso al SII consentirebbe allo Sportello, in taluni casi, di non richiedere le informazioni agli esercenti, con notevoli benefici in termini di semplificazione e velocizzazione dei flussi e di alleggerimento degli oneri di risposta in capo agli esercenti, l’Autorità intenderebbe includere lo Sportello, in ragione del rapporto di avvalimento con tale struttura, tra le categorie di utenti che partecipano al SII, con la finalità di acquisire informazioni utili al trattamento efficace dei reclami.
- 7.7 I dati raccolti tramite il SII, così come i dati raccolti nello svolgimento delle attività dello Sportello, devono essere 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).

### **Spunti per la consultazione**

**Q13.** *Si condivide la proposta di partecipazione al SII dello Sportello, al fine di acquisire direttamente alcuni dati funzionali alla trattazione dei reclami? Se no, per quali motivi?*

## **8. Esiti dell’attività svolta dallo Sportello**

- 8.1 L’Unità Reclami dello Sportello, all’atto della ricezione dei reclami presentati da clienti finali, anche tramite le loro associazioni rappresentative o da altri soggetti da essi delegati, provvede alla loro protocollazione e alla successiva classificazione della documentazione, anche con l’ausilio di un apposito sistema informatico. Per ogni reclamo viene predisposto un fascicolo informatico.
- 8.2 Con riguardo all’esito del reclamo, l’attuale Regolamento prevede che lo Sportello:
- a) fornisce ai clienti finali, alle associazioni di consumatori e agli esercenti le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche segnalate;
  - b) comunica, altresì, ai clienti finali, alle associazioni di consumatori e agli esercenti le iniziative intraprese e gli esiti dell’attività svolta;
  - c) trasmette ai competenti Uffici dell’Autorità, entro 30 giorni dal completamento delle attività di propria competenza, i reclami che, in seguito all’espletamento dell’attività di sua competenza, sono stati compiutamente istruiti e devono essere oggetto di valutazione da parte dell’Autorità; la trasmissione del fascicolo può avvenire anche su richiesta degli uffici dell’Autorità;

<sup>16</sup> Allegato A alla deliberazione 30 luglio 2009, ARG/elt 107/09 e s.m.i..

- d) propone interventi di integrazione e/o modificazione della regolazione a seguito di problematiche rilevanti emerse dall'attività di analisi di reclami, istanze e segnalazioni ricevute.
- 8.3 L'attività svolta dallo Sportello è propedeutica e preliminare ad un'eventuale fase procedimentale: l'Autorità, infatti, sulla base di quanto segnalato dallo Sportello, valuta se sussistano i presupposti per l'esercizio dei poteri di cui all'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95 o l'eventuale opportunità di integrare/innovare la regolazione a tutela dei clienti finali.
- 8.4 La trattazione efficace dei reclami comporta che lo Sportello, a seguito dell'esame della documentazione e delle informazioni raccolte, informi il cliente e l'esercente della correttezza o meno del comportamento tenuto dall'esercente rispetto alla regolazione. Laddove risultino non conformità dell'operato dell'esercente rispetto alla regolazione o potenziali comportamenti lesivi di un diritto del cliente, lo Sportello ne tiene altresì traccia ai fini di un'efficace attività di segnalazione all'Autorità.
- 8.5 Le indicazioni dello Sportello, che non dispone di poteri autoritativi, per la soluzione delle problematiche segnalate, non costituiscono prescrizioni nei confronti dell'esercente, ma raccomandazioni che l'esercente potrebbe contestare, non ritenendole fondate, o non adeguarsi. Ciò darà luogo alla trasmissione del fascicolo, da parte dello Sportello, alla Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità. La trasmissione del fascicolo comporterà, da parte della medesima Direzione, l'effettuazione di ulteriori approfondimenti e, qualora l'attività di valutazione faccia emergere violazioni della regolazione dell'Autorità o comportamenti lesivi dei diritti dei clienti finali, potrà sfociare nell'esercizio dei poteri di cui all'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95.
- 8.6 Qualora le problematiche oggetto del reclamo non possano trovare una piena soluzione con l'applicazione della regolazione, lo Sportello informa il cliente degli ulteriori strumenti che l'ordinamento mette a sua disposizione per la soluzione degli aspetti ancora oggetto di controversia, tra cui il ricorso agli ordinari strumenti giudiziari e le forme di risoluzione extragiudiziale delle controversie, in particolare le conciliazioni paritetiche sulla base di Protocolli volontari tra le Associazioni dei consumatori e le imprese, e il Servizio Conciliazioni di cui alla deliberazione 260/2012/E/COM.
- 8.7 Infine, in virtù del fatto che reclamo allo Sportello e conciliazione rappresentano due modalità alternative con cui il cliente finale può far valere le proprie pretese, qualora emergesse che il reclamo ricevuto dallo Sportello è oggetto di una procedura di conciliazione, si propone che lo Sportello comunichi al cliente finale e all'esercente l'archiviazione del reclamo in questione, allegando al cliente le informazioni nel frattempo acquisite dagli esercenti coinvolti. Qualora dalla documentazione a disposizione emergesse la violazione di uno standard specifico di qualità di cui al TIQV, al TIQE e all'RQDG o del Testo integrato delle condizioni tecniche ed economiche per la connessione alle reti elettriche con obbligo di connessione di terzi degli impianti di produzione, Allegato A alla deliberazione 23 luglio 2008, ARG/elt 99/08 (TICA), lo Sportello informerebbe il cliente degli indennizzi automatici spettanti.
- 8.8 Qualora l'adesione del cliente finale ad una procedura di conciliazione venisse comunicata allo Sportello dall'esercente, lo Sportello informerebbe il cliente che le due procedure sono alternative e, in mancanza di sue ulteriori comunicazioni entro il termine di 30 giorni solari, procederebbe all'archiviazione.
- 8.9 Lo Sportello terrà altresì traccia di eventuali non conformità dell'operato dell'esercente alla regolazione vigente, ai fini dell'attività di segnalazione all'Autorità.

### **Spunti per la consultazione**

**Q14.** *Si condivide l'orientamento dell'Autorità in relazione ai reclami per cui è pendente una procedura di conciliazione? Se no, per quali motivi?*

### **9. Schema di provvedimento in consultazione**

- 9.1 In allegato al presente DCO è riportato lo schema di provvedimento, in forma di bozza di articolato, contenente il Regolamento per lo svolgimento, da parte dell'Unità Reclami dello Sportello, delle attività afferenti al trattamento efficace dei reclami.
- 9.2 Tutti i soggetti interessati sono invitati a formulare osservazioni e commenti, sia di carattere generale che di carattere puntuale facendo riferimento ai singoli articoli e commi.

### **10. Conclusione del procedimento**

- 10.1 Il procedimento di approvazione del Regolamento per lo svolgimento, da parte dell'Unità Reclami dello Sportello, delle attività afferenti al trattamento efficace dei reclami, dovrà essere concluso, conformemente alla previsione del punto 4 della deliberazione 4 ottobre 2012, 399/2012/E/COM, entro il 31 dicembre 2012, in relazione alla decorrenza del nuovo Progetto operativo dello Sportello per il consumatore di energia per il triennio 2013-2015.