

**DELIBERAZIONE 20 DICEMBRE 2012**  
**548/2012/E/COM**

**APPROVAZIONE DEL NUOVO REGOLAMENTO DELLO SPORTELLO PER IL  
CONSUMATORE DI ENERGIA PER LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ AFFERENTI AL  
TRATTAMENTO DEI RECLAMI E MODIFICA AL REGOLAMENTO DISCIPLINANTE LE  
MODALITÀ DI COPERTURA DEGLI ONERI RELATIVI ALLO SPORTELLO**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione del 20 dicembre 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);
- la legge 13 agosto 2010, n. 129/10 (di seguito: legge 129/10);
- 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 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- 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);
- l'Allegato A, Parte I, alla deliberazione 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 (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) "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG)" e s.m.i.;
- l'Allegato A alla deliberazione 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)" e s.m.i.;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 7 aprile 2010, GOP 16/10 e s.m.i. (di seguito: deliberazione GOP 16/10);
- la deliberazione 27 novembre 2010, ARG/com 201/10 (di seguito: deliberazione ARG/com 201/10) e s.m.i.;

- l'Allegato B alla deliberazione dell'Autorità 6 dicembre 2011, GOP 55/11 e s.m.i.;
- l'Allegato A alla deliberazione 29 dicembre 2011, ARG/elt 198/11 "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica (TIQE)" e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità, 8 marzo 2012, 79/2012/R/com (di seguito: deliberazione 79/2012/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 22 marzo 2012, 99/2012/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 5 aprile 2012, 132/2012/R/com (di seguito: deliberazione 132/2012/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 19 aprile 2012, 153/2012/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 18 maggio 2012, 188/2012/E/com (di seguito: deliberazione 188/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 21 giugno 2012, 260/2012/E/com (di seguito: deliberazione 260/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 26 luglio 2012, 323/2012/E/com (di seguito: deliberazione 323/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 4 ottobre 2012, 399/2012/E/com (di seguito: deliberazione 399/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 29 novembre 2012, 509/2012/E/com (di seguito: deliberazione 509/2012/E/com);
- il documento per la consultazione 8 novembre 2012, 463/2012/E/com (di seguito: documento per la consultazione 463/2012/E/com);
- il documento per la consultazione 15 novembre 2012, 481/2012/R/com (di seguito: documento per la consultazione 481/2012/R/com);
- la nota di Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico) del 20 novembre 2012 (protocollo Autorità 37967 del 26 novembre 2012).

#### **CONSIDERATO CHE:**

- le Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio prevedono che gli Stati Membri garantiscano che sia predisposto un meccanismo indipendente ai fini del trattamento efficiente dei reclami;
- 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 [...]";
- l'articolo 2, comma 22, della legge 481/95 dispone che "le pubbliche amministrazioni e le imprese sono tenute a fornire alle Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle loro funzioni";
- 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 dell'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 323/2012/E/com l'Autorità ha stabilito di dare attuazione a quanto previsto all'articolo 7, comma 6, e all'articolo 44, comma 4, del d.lgs.

93/11 in relazione al trattamento efficace dei reclami avvalendosi di Acquirente Unico;

- lo Sportello è lo strumento con cui l'Autorità assicura il trattamento efficace dei reclami, compresi i reclami dei consumatori-produttori, 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 di cui dispongono;
- i profili generali di avalimento da parte dell'Autorità, del Gestore dei servizi energetici GSE S.p.A. (di seguito: GSE) e Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico), ai sensi dell'articolo 27, comma 2, della legge 99/09, sono regolati nel Disciplinare di avalimento di cui alla deliberazione 509/2012/E/com;
- l'Unità Reclami dello Sportello svolge attualmente le sue funzioni sulla base del 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'articolo 2, comma 12, lett. m), della legge 481/95, approvato con deliberazione GOP 28/08;
- la medesima deliberazione GOP 28/08 prevede, al punto 4, che gli esercenti forniscano riscontro alle richieste di informazioni inoltrate dallo Sportello nei tempi indicati dallo Sportello medesimo;
- con 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; tale 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;
- in relazione all'innovazione delle funzioni e dei compiti dello Sportello, con deliberazione 399/2012/E/com, l'Autorità ha avviato un procedimento per l'adozione di un nuovo Regolamento per lo svolgimento, da parte dell'Unità Reclami dello Sportello del consumatore di energia, delle attività afferenti al trattamento efficace dei reclami;
- la legge n. 129/10, di conversione del decreto-legge 8 luglio 2010, n.105 (di seguito: legge 129/10), ha istituito, presso l'Acquirente unico, un Sistema informatico integrato per la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas naturale, basato su una banca dati dei punti di prelievo e dei dati identificativi dei clienti finali;
- la deliberazione ARG/com 201/10, in attuazione della citata legge n. 129/10, ha definito i criteri generali, il modello di funzionamento e il modello organizzativo del Sistema informativo integrato (di seguito: SII).

#### **CONSIDERATO CHE:**

- l'esperienza maturata nel precedente periodo di funzionamento dello Sportello ha evidenziato alcune criticità, con particolare riguardo a:
  - a) l'elevato numero di reclami irregolari e/o incompleti;
  - b) le tempistiche e la qualità delle risposte fornite, da parte di alcuni esercenti, alle richieste di informazioni dello Sportello;

- al fine di assicurare il trattamento efficace dei reclami da parte dello Sportello, per come innovato dalla deliberazione 323/2012/E/com, l'Autorità ha sottoposto a consultazione i propri orientamenti per l'adozione del nuovo Regolamento con particolare riguardo:
  - a) alla procedura di presentazione dei reclami e alle procedure speciali di reclamo;
  - b) agli obblighi di risposta degli esercenti, compreso il GSE, alle richieste di informazioni dello Sportello;
  - c) all'accesso dello Sportello alle informazioni contenute nel SII;
  - d) agli esiti dell'attività dello Sportello, con particolare riguardo ai reclami per cui è pendente una procedura di conciliazione;
- in particolare, con riguardo alla procedura di presentazioni dei reclami, l'Autorità, 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, ha presentato nel documento per la consultazione 463/2012/E/com alcuni orientamenti in merito ad una più puntuale definizione di "reclamo", "reclamo irregolare" e "reclamo incompleto" che tiene conto altresì della regolazione nel frattempo intervenuta in tema di tempistiche di risposta ai reclami da parte di venditori e distributori (TIQV, TIQE, RQDG);
- inoltre, per i reclami per cui si ravvisi il pericolo di danni gravi ed irreparabili sono stati illustrati i casi in cui lo Sportello può procedere con proprie richieste di informazioni anche quando il reclamo non sia stato inviato preventivamente all'esercente o sia stato presentato allo Sportello prima del decorso dei termini di risposta posti a carico dell'esercente medesimo;
- per superare le criticità legate alla non tempestività e/o incompletezza della risposta degli esercenti alle richieste di informazione dello Sportello, l'Autorità ha sottoposto a consultazione i propri orientamenti in tema di rafforzamento degli obblighi di risposta degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello, consistenti:
  - a) nella definizione di termini di risposta e di indicatori di puntualità e di esauritività delle risposte dei medesimi esercenti allo Sportello, prevedendone il relativo monitoraggio;
  - b) nella estensione degli obblighi di risposta al GSE, per il trattamento dei reclami dei *prosumer*;
  - c) nella previsione di obblighi di risposta anche per i reclami in relazione a cui è pendente un contenzioso giudiziario;
- l'Autorità ha proposto, inoltre, di includere lo Sportello, in ragione del rapporto di avalimento con tale struttura, tra le categorie di utenti che partecipano al SII, con la finalità di acquisire informazioni utili al trattamento efficace dei reclami, in quanto ciò comporterebbe benefici in termini di semplificazione e velocizzazione dei flussi e di alleggerimento degli oneri di risposta in capo agli esercenti;
- per quanto riguarda gli esiti dell'attività dello Sportello, nel documento per la consultazione 463/2012/E/com è stata prefigurata una possibile soluzione per i casi in cui:
  - a) le problematiche oggetto del reclamo non possano trovare una piena soluzione con l'applicazione della regolazione;

- b) emerga che il reclamo ricevuto dallo Sportello è oggetto di una procedura di conciliazione.

**CONSIDERATO CHE:**

- in relazione al documento per la consultazione 463/2012/E/com sono pervenute osservazioni e proposte da parte di 2 associazioni di consumatori domestici (in forma congiunta), di 4 associazioni rappresentative di esercenti, di 7 esercenti, dal GSE e da 3 clienti finali;
- i soggetti che hanno risposto alla consultazione manifestano una generale condivisione delle finalità illustrate e in particolare dell'obiettivo di rendere maggiormente efficace il trattamento dei reclami da parte dello Sportello;
- con riguardo alla procedura di presentazione dei reclami vi è un generale consenso, da parte degli esercenti, circa la necessità che il reclamo allo Sportello sia sempre preceduto da un reclamo all'esercente e che lo Sportello rappresenti una seconda istanza; numerosi soggetti richiedono di modificare la definizione di "reclamo irregolare";
- alcuni esercenti evidenziano la necessità che lo Sportello accerti la titolarità del soggetto a presentare reclamo qualora si tratti di soggetto diverso dall'intestatario della fornitura;
- in tema di reclami per cui sussista il pericolo di danni gravi e irreparabili, gli esercenti richiedono di circoscrivere le casistiche in cui lo Sportello può procedere anche in assenza di un preventivo reclamo all'esercente, eliminando altresì gli eventuali elementi di indeterminatezza;
- in relazione alle tematiche di cui ai precedenti alinea, le associazioni di consumatori esprimono l'esigenza di ridurre i tempi della lavorazione dei reclami, ridefinendo ed allargando le casistiche "urgenza" ed estendendo le procedure speciali;
- con riguardo agli orientamenti dell'Autorità in tema di tempi di risposta degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello e relativi indicatori:
  - a) la maggior parte dei soggetti predilige la proposta che non prevede l'invio del sollecito da parte dello Sportello;
  - b) tutti gli esercenti considerano i termini proposti per la risposta alle richieste di informazioni dello Sportello troppo brevi e ne richiedono un allungamento, in particolare, per quanto riguarda il distributore, nei casi in cui il medesimo non sia stato in precedenza destinatario del reclamo;
  - c) alcuni esercenti rilevano che i termini di invio della risposta dovrebbero essere differenziati in base alla complessità delle informazioni richieste dallo Sportello, in particolare nei casi in cui la richiesta riguardi più punti di prelievo e/o riconsegna o in cui per poter fornire una risposta completa le informazioni debbano essere reperite presso soggetti terzi;
  - d) la maggior parte dei soggetti condivide gli indicatori di puntualità ed esaustività della risposta individuati e considera utile il monitoraggio, ma sottolinea che i risultati del monitoraggio dovrebbero essere utilizzati per eventuali interventi di *enforcement* dell'Autorità e non anche per la loro pubblicazione;
- per quanto riguarda le definizioni di "risposta incompleta" e "risposta interlocutoria" e il relativo trattamento ai fini del calcolo degli indicatori:

- a) non tutti gli esercenti concordano con gli orientamenti dell'Autorità e richiedono, da un lato, di tenere in considerazione le diverse cause che possono originare risposte incomplete/interlocutorie, dall'altro, che la valutazione dello Sportello sul carattere di incompletezza/interlocutorietà sia comunicata agli esercenti, anche tramite il Portale;
- b) alcuni esercenti ritengono corretto considerare tali tipologie di risposte come non pervenute;
- con riguardo agli obblighi di risposta degli esercenti laddove sia pendente un contenzioso avviato di fronte al Giudice Ordinario relativamente ai medesimi aspetti lamentati nel reclamo, la maggior parte degli esercenti non condivide gli orientamenti dell'Autorità e ritiene che l'obbligo di risposta potrebbe costituire un *vulnus* alla difesa processuale; un cliente finale richiede che anche in questi casi lo Sportello formuli un parere;
- la maggior parte dei soggetti concorda circa l'opportunità di prevedere obblighi di risposta del GSE alle richieste di informazioni dello Sportello in caso di reclami dei *prosumer*;
- tutti i soggetti concordano circa la possibilità che lo Sportello abbia accesso ai dati contenuti nel SII, funzionali alla trattazione dei reclami;
- tutti gli esercenti concordano sull'alternatività tra le procedure di reclamo allo Sportello e le procedure extra-giudiziali di risoluzione delle controversie.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- i clienti finali inoltrano i reclami allo Sportello, di norma, dopo aver inviato direttamente il reclamo all'esercente, che è tenuto a fornire una risposta motivata, 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;
- secondo quanto previsto dal TIQV, dal TIQE e dall'RQDG, 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 un termine preciso e il distributore deve metterli a disposizione entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta (10 giorni lavorativi se i dati tecnici riguardano la misura);
- la comunicazione da parte dello Sportello dei livelli effettivi relativi agli indicatori di qualità a ciascun singolo esercente comporta complessità gestionali; inoltre gli esercenti che aderiscono volontariamente al Portale hanno già a disposizione tutti i dati necessari per il calcolo dei medesimi livelli effettivi;
- il GSE è responsabile dell'erogazione di alcuni servizi di pubblica utilità, regolati dall'Autorità, nei confronti dei *prosumer* (quali, ad esempio, il servizio di scambio sul posto e il servizio di ritiro dedicato); pertanto, eventuali reclami nei confronti del GSE da parte dei *prosumer*, utenti di tali servizi, rientrano nelle competenze dell'Autorità ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. m), della legge 481/95;
- con la deliberazione 79/2012/R/com, l'Autorità ha approvato il Regolamento di funzionamento del SII, ai sensi dell'articolo 2 della deliberazione ARG/com 201/10, ed ha, tra l'altro, individuato i soggetti tenuti ad accreditarsi al SII in qualità di Utenti;

- con la deliberazione 132/2012/R/com, l'Autorità ha definito le modalità di popolamento e aggiornamento del Registro Centrale Ufficiale (RCU) stabilendo di utilizzare:
  - a) i dati di cui all'Articolo 36, del TIS (Anagrafica ex-TIS), 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;
- con la medesima deliberazione 132/2012/R/com, l'Autorità ha previsto che ciascuna impresa distributrice popoli il RCU con i dati relativi a tutti i punti di prelievo situati nel proprio ambito territoriale ed aggiorni periodicamente tali dati, al fine di intercettare eventuali modifiche intervenute successivamente al primo caricamento, e in particolare l'articolo 2, comma 2.3 di tale deliberazione prevede che successivamente alla prima fase di popolamento dei dati del RCU, ciascuna impresa distributrice sia tenuta ad aggiornare i dati rilevanti entro il termine di ciascun mese;
- con il documento per la consultazione 481/2012/R/com, l'Autorità ha formulato i propri orientamenti in merito Implementazione dei primi processi di mercato nell'ambito del SII;
- l'articolo 6, comma 6.1, del Allegato A alla deliberazione. 260/2012/E/com prevede che la richiesta di attivazione della procedura di conciliazione debba considerarsi inammissibile se per la medesima controversia sia pendente un reclamo presso lo Sportello e a tal fine l'art. 5, comma 5, lett. g), richiede, tra l'altro, che la richiesta di attivazione della procedura di conciliazione debba contenere la dichiarazione del cliente che per la controversia in oggetto non sia pendente un reclamo allo Sportello;
- in tema di relazioni tra procedura di reclamo allo Sportello e procedure giudiziali ed extra-giudiziali di risoluzione delle controversie si evidenzia un'esigenza di maggior approfondimento, allo scopo di evitare duplicazioni, in un'ottica di efficienza.

#### **CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- con riferimento alla rendicontazione dei costi sostenuti da Acquirente Unico, relativi allo Sportello, l'articolo 3, dell'Allegato A alla deliberazione GOP 16/10, prevede che *“con cadenza trimestrale, AU invia all'Autorità la rendicontazione dei costi sostenuti, relativi al trimestre di riferimento, entro il terzo giorno lavorativo del secondo mese successivo al trimestre di riferimento”*;
- con nota protocollo Autorità 37967 del 26 novembre 2012, Acquirente Unico ha richiesto di modificare l'Allegato A alla deliberazione GOP 16/10, spostando il termine di cui all'articolo 3, comma 3.1 al sesto giorno lavorativo del secondo mese successivo al trimestre di riferimento.

#### **RITENUTO CHE:**

- l'obiettivo di garantire il trattamento efficace dei reclami da parte dello Sportello, per come innovato dalla deliberazione 323/2012/E/com renda necessaria

l'approvazione del nuovo Regolamento per lo svolgimento da parte dell'Unità Reclami dello Sportello per il consumatore di energia delle attività afferenti al trattamento efficace dei reclami e la previsione della sua entrata in vigore il 1° gennaio 2013;

- in relazione al principio per cui il reclamo allo Sportello rappresenta, di norma, una seconda istanza rispetto al reclamo all'esercente, sia necessario confermare la procedura di reclamo descritta in consultazione e chiarire, modificandola, la definizione di "reclamo irregolare";
- per tenere conto del possibile verificarsi di situazioni in cui l'attesa dei termini di risposta da parte dell'esercente potrebbe risultare pregiudizievole al cliente, evitando al contempo un eccessivo allargamento delle eccezioni al principio generale di cui al precedente alinea, sia opportuno definire specifiche fattispecie in cui lo Sportello può procedere anche in assenza di un preventivo reclamo all'esercente e una fattispecie in cui lo Sportello può procedere in presenza di un preventivo reclamo all'esercente, anche senza attendere il decorso dei termini per la risposta, qualora ravvisi i requisiti di urgenza;
- in relazione alla titolarità dei relativi poteri, da parte del soggetto che presenta il reclamo allo Sportello, sia opportuno introdurre nel nuovo Regolamento la definizione di "delegato" al fine di prevedere che lo Sportello verifichi se il soggetto diverso dall'intestatario della fornitura è stato delegato o meno dal cliente;
- la necessità di contenere i tempi di soluzione delle problematiche lamentate dai clienti finali per mezzo dei reclami, unitamente all'esigenza di semplificazione ed efficientamento, rendono opportuno confermare i tempi di risposta proposti in consultazione, senza prevedere l'invio di solleciti da parte dello Sportello e senza differenziare i termini di risposta; tali termini appaiono infatti coerenti con le tempistiche previste dal TIQV, dal TIQE e dall'RQDG per la risposta ai reclami e per la messa a disposizione di dati tecnici;
- l'efficace trattamento dei reclami comporta che le risposte degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello debbano essere non soltanto puntuali, ma anche esaustive e che le informazioni siano tempestivamente portate a conoscenza del cliente finale e che pertanto ciò rende necessario confermare gli orientamenti espressi in consultazione in tema di risposte incomplete e/o interlocutorie;
- al fine di garantire un'efficace tutela ai *prosumer*, in caso di reclami nei confronti del GSE relativi allo svolgimento dei servizi di pubblica utilità dal medesimo erogati e sottoposti ai poteri di regolazione e controllo dell'Autorità, sia opportuno ottimizzare le funzioni di controllo dell'Autorità con riferimento alla valutazione di tali reclami, prevedendo che il GSE sia tenuto a rispondere alle richieste di informazioni dello Sportello nei medesimi termini previsti per gli esercenti e con i medesimi indicatori di puntualità ed esaustività;
- sia opportuno confermare l'inclusione dello 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 e che l'accesso dello Sportello al SII, secondo quanto previsto nel Regolamento di funzionamento del SII stesso, non escluda, in una prima fase, considerate le attuali tempistiche di aggiornamento dei dati rilevanti, che le medesime informazioni possano essere richieste agli esercenti interessati;



- in relazione agli esiti della consultazione e al fine di garantire la massima efficienza delle procedure, sia necessario conferire mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti affinché convochi, qualora ritenuto opportuno, uno o più incontri tecnici con le Associazioni rappresentative dei clienti finali e degli esercenti, al fine di:
  - a) approfondire, in collaborazione con la Direzione Affari Giuridici e Contenzioso, le possibili relazioni tra procedura di reclamo allo Sportello e strumenti giudiziali ed extra-giudiziali di risoluzione delle controversie, ed in particolare le procedure di conciliazione;
  - b) definire le modalità con cui lo Sportello comunica agli esercenti e al GSE i risultati del monitoraggio dei livelli effettivi relativi agli indicatori di qualità delle risposte alle richieste di informazioni dello Sportello, anche ai fini di una eventuale pubblicazione comparativa.

#### **RITENUTO INFINE:**

- opportuno accogliere la richiesta di Acquirente Unico di modifica del Regolamento disciplinante le modalità di copertura degli oneri sostenuti da Acquirente Unico S.p.A. relativi allo Sportello per il consumatore di energia di cui alla deliberazione GOP 16/10

#### **DELIBERA**

1. di approvare il nuovo Regolamento per lo svolgimento, da parte dello Sportello per il consumatore di energia, delle attività afferenti al trattamento dei reclami, allegato alla presente deliberazione di cui forma parte integrante e sostanziale (*Allegato A*);
2. di prevedere che il nuovo Regolamento entri in vigore dal 1 gennaio 2013 e che a partire da tale data il precedente Regolamento, di cui alla deliberazione GOP 28/08, si intenda abrogato;
3. di stabilire che lo Sportello si accrediti al SII in qualità di Utente secondo le modalità stabilite nel Regolamento di funzionamento del SII medesimo e che l'accreditamento possa essere effettuato a decorrere dal 1° gennaio 2013;
4. di conferire mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti affinché convochi, qualora ritenuto opportuno, uno o più incontri tecnici con le Associazioni rappresentative degli esercenti e dei clienti finali al fine di:
  - a) approfondire, in collaborazione con la Direzione Affari Giuridici e Contenzioso, le possibili relazioni tra procedura di reclamo allo Sportello e strumenti giudiziali ed extra-giudiziali di risoluzione delle controversie, in particolare le procedure di conciliazione;
  - b) definire le modalità con cui lo Sportello comunica agli esercenti e al GSE i risultati del monitoraggio dei livelli effettivi relativi agli indicatori di qualità delle risposte alle richieste di informazioni dello Sportello, anche ai fini di una eventuale pubblicazione comparativa;
5. di modificare l'articolo 3, comma 3.1, dell'Allegato A alla deliberazione GOP 16/10, sostituendo alle parole "[...]entro il terzo giorno lavorativo del secondo

*mele successivo al trimestre di riferimento” le parole “[...]entro il sesto giorno lavorativo del secondo mese successivo al trimestre di riferimento”;*

6. di pubblicare l’Allegato A alla deliberazione GOP 16/10 come risultante dalla modifica di cui al precedente alinea;
7. di trasmettere copia del presente provvedimento alle società Gestore dei servizi energetici GSE S.p.A. e Acquirente Unico S.p.A.;
8. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell’Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

20 dicembre 2012

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*