

DELIBERAZIONE 7 MARZO 2013
93/2013/E/COM

INTEGRAZIONI E MODIFICHE ALLA DISCIPLINA DI PRIMA ATTUAZIONE DEL SERVIZIO
CONCILIAZIONE CLIENTI ENERGIA

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 7 marzo 2013

VISTI:

- la Direttiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la Direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, istitutiva dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 e, in particolare, la Parte I del 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), recante "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (di seguito: RQDG)" e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 e l'Allegato A alla medesima e s.m.i., recante "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell'Autorità 29 dicembre 2011, ARG/elt 198/11 e l'Allegato A alla medesima e s.m.i., recante "Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015" (di seguito: TIQE);
- la deliberazione dell'Autorità 30 marzo 2012, 109/2012/A;
- la deliberazione dell'Autorità 21 giugno 2012, 260/2012/E/com (di seguito: deliberazione 260/2012/E/com) di istituzione del Servizio conciliazione clienti energia (di seguito: Servizio conciliazione);
- la deliberazione dell'Autorità 26 luglio 2012, 323/2012E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 15 novembre 2012, 475/2012/E/com (di seguito: deliberazione 475/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 29 novembre 2012, 509/2012/E/com;

- la deliberazione dell’Autorità 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com (di seguito: deliberazione 548/2012/E/com);
- la determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti dell’Autorità (di seguito: Direttore DCOU) 28 giugno 2012, n. 9/DCOU/2012 (di seguito: determinazione DCOU/9/2012), di istituzione e avvio di un gruppo di lavoro per l’efficientamento del Servizio conciliazione.

CONSIDERATO CHE:

- l’Autorità, con la deliberazione 260/2012/E/com, ha istituito il Servizio conciliazione clienti energia, approvando la relativa disciplina di prima attuazione, avvalendosi di Acquirente Unico per lo sviluppo del progetto e la successiva realizzazione e gestione del Servizio conciliazione nel rispetto della disciplina di prima attuazione, con previsione di effettiva operatività del Servizio conciliazione medesimo a partire dal 1 aprile 2013 e una prima fase sperimentale della durata di 12 mesi, rinnovabile con determinazione del Direttore DCOU, previa informativa al Collegio;
- l’Autorità, con la predetta deliberazione ha, altresì, dato mandato al Direttore DCOU per tutti gli adempimenti successivi relativi, fra l’altro, all’istituzione di gruppi di lavoro con le Associazioni rappresentative dei soggetti coinvolti al fine di raccogliere suggerimenti di efficientamento e monitorarne l’applicazione;
- con la determinazione DCOU/9/2012, è stato istituito un gruppo di lavoro per l’efficientamento del Servizio conciliazione con la partecipazione di rappresentanti delle Associazioni dei clienti domestici designati dal Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti (CNCU), di rappresentanti delle Associazioni dei clienti non domestici e di rappresentanti delle Associazioni degli operatori, che ha iniziato ad operare a luglio 2012;
- a seguito dei primi lavori del gruppo di cui al precedente alinea e dei suggerimenti emersi, l’Autorità, con deliberazione 475/2012/E/com, ha apportato integrazioni e modifiche alla deliberazione 260/2012/E/com, ai fini, fra l’altro, dell’istituzione di un elenco degli operatori aderenti a procedure di conciliazione, in un’ottica di effettività della tutela e di capacitazione del cliente finale per mezzo dell’informazione sulle procedure di conciliazione disponibili presso il proprio operatore;
- l’Autorità, con deliberazione 548/2012/E/com, ha approvato il nuovo regolamento dello Sportello per il consumatore di energia per lo svolgimento delle attività afferenti al trattamento dei reclami, rinviando, tra l’altro, a incontri tecnici con le Associazioni rappresentative degli esercenti e dei clienti finali gli approfondimenti relativi alle possibili relazioni tra la procedura di reclamo allo Sportello e gli strumenti giudiziali ed extra-giudiziali di risoluzione delle controversie, tra cui il Servizio conciliazione.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l’art. 15, del TIQV prevede che l’esercente la vendita, ai fini della risposta motivata al reclamo scritto o alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione del cliente finale relativamente a dati tecnici di competenza del distributore, deve richiedere a quest’ultimo tali informazioni e, in applicazione dell’art. 91, del TIQE e dell’art. 43

bis, della RQDG, il distributore deve mettere a disposizione tali dati nei tempi ivi indicati;

- le eventuali controversie oggetto delle procedure di conciliazione possono scaturire anche da una risposta da parte dell'esercente la vendita al reclamo scritto o alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione formulata dal cliente finale in merito ai dati tecnici forniti all'esercente la vendita dal distributore e rientranti nella esclusiva responsabilità del distributore medesimo;
- nell'ambito di altre procedure conciliative è emerso che le controversie, di cui al precedente alinea, difficilmente trovano una composizione per l'impossibilità dell'esercente la vendita di intervenire in autonomia sui dati tecnici;
- in considerazione di quanto precede, la Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità (di seguito: DCOU) ha presentato al gruppo di lavoro la proposta di introdurre, per le controversie in argomento, la facoltà per l'esercente la vendita, che abbia richiesto dati tecnici al distributore, di richiedere la convocazione in conciliazione del distributore medesimo;
- i distributori hanno rilevato che tale partecipazione dovrebbe essere limitata ad alcune fattispecie predeterminate o addirittura essere esclusa in quanto l'obbligo del distributore si esaurisce con la comunicazione dei dati tecnici di cui all'art. 15, del TIQV all'esercente la vendita;
- di contro, le Associazioni dei clienti domestici e non domestici e gli esercenti la vendita hanno ribadito la necessità del coinvolgimento del distributore nelle controversie alla base delle quali vi sia una contestazione dei dati tecnici forniti dal distributore, in relazione ai quali l'esercente la vendita non ha alcuna capacità dispositiva;
- la partecipazione del distributore alla procedura conciliativa costituisce un obbligo di servizio pubblico derivante dallo svolgimento di una attività nell'interesse della collettività quale è l'attività svolta in regime di concessione e persegue la medesima finalità degli standard specifici di qualità, e del connesso sistema di indennizzi automatici, previsti dagli articoli 91, 101 e 104, del TIQE nonché dagli articoli 43bis, 47 e 50, della RQDG, i quali prevedono una forma di necessaria partecipazione del distributore nell'ambito della gestione dei reclami ricevuti dall'esercente la vendita;
- le predette misure, infatti, impongono al distributore di prestare la necessaria collaborazione all'attuazione della regolazione a tutela del cliente finale derivante dai provvedimenti dell'Autorità.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- il Servizio conciliazione è uno strumento volontario e non oneroso per il cliente finale, ma viene finanziato con i conti qualità, alimentati, oltre che dalle penalità pagate dagli esercenti per il mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità del servizio previsti dalla regolazione, da specifiche componenti tariffarie;
- in un'ottica di efficienza e di economicità della procedura conciliativa nonché di effettività di tutela del cliente finale la vigente disciplina di prima attuazione del Servizio conciliazione ha previsto l'alternatività in relazione all'ipotesi di contestuale pendenza, per la medesima controversia, di un reclamo presso lo Sportello per il consumatore di energia ovvero di un procedimento giurisdizionale

ovvero di una procedura di risoluzione alternativa della controversia anche volontaria e paritetica;

- è stato evidenziato che tale alternatività riveste la medesima valenza anche nell'ipotesi in cui la controversia sia stata già trattata nell'ambito delle procedure di cui al precedente alinea;
- nel rispetto di tali principi, DCOU ha presentato al gruppo di lavoro la proposta di escludere per il cliente finale la possibilità di richiedere per la medesima controversia l'attivazione della procedura del Servizio, oltre che nei casi di pendenza di una analoga procedura di fronte all'autorità giudiziaria ovvero di altra procedura di risoluzione alternativa della controversia, oppure di un reclamo allo Sportello per il consumatore, previsti dall'allegato A) alla deliberazione 260/2012/E/com, anche nei casi nei quali la controversia sia stata già definita mediante un procedimento giurisdizionale ovvero mediante procedura di risoluzione alternativa della controversia, anche volontaria e paritetica, ovvero sia stata fornita una risposta al reclamo da parte dello Sportello per il consumatore, salvo che tale risposta contenga un rinvio ad altra procedura;
- è stato proposto al gruppo di lavoro di considerare effettuato il tentativo di conciliazione nell'ambito della procedura conciliativa solo qualora si sia svolto almeno un incontro fra le Parti alla presenza del conciliatore per la definizione della controversia medesima al fine di rendere effettiva l'alternatività tra la procedura del Servizio e la procedura di reclamo allo Sportello per il consumatore;
- al fine di garantire l'effettiva tutela del cliente finale e l'economicità della procedura conciliativa, l'eventuale rinuncia del cliente medesimo alla procedura del Servizio conciliazione deve pervenire entro congruo termine così da garantire la facoltà del cliente finale di attivare la procedura di reclamo allo Sportello evitando nel contempo attività dispendiose e non funzionali;
- per quanto concerne la fase di attivazione della procedura conciliativa, con riferimento alla possibilità per il cliente finale di farsi rappresentare durante lo svolgimento della procedura medesima da un membro di un'Associazione di consumatori o di categoria, in seno al gruppo di lavoro è stato condiviso che il cliente finale ha altresì la facoltà di delegare l'Associazione medesima fin dalla proposizione del reclamo, purché tale delega preveda il conferimento anche del potere di transigere e conciliare la controversia nell'eventuale e successiva sede conciliativa;
- il gruppo di lavoro ha confermato un interesse convergente al perseguimento di standard di efficienza, efficacia ed economicità nello svolgimento della procedura del Servizio conciliazione.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- nel corso delle riunioni del gruppo di lavoro è stato più volte sottolineato, da parte delle Associazioni dei clienti domestici e non domestici, l'esigenza di porre particolare attenzione al cliente finale che dichiara e comprova la sussistenza di un danno grave ed irreparabile derivante da un presunto disservizio dell'operatore;
- il conciliatore del Servizio svolge un ruolo di facilitatore per aiutare le parti a comporre la controversia, garantendo imparzialità e indipendenza, ma non ha poteri decisori;

- le parti, volontariamente e concordemente, possono comunque richiedere al conciliatore, in presenza del suddetto danno grave ed irreparabile, di suggerire le misure più idonee a garantire l'immediata tutela al cliente finale, senza che ciò pregiudichi la sfera di autonomia delle parti medesime;
- l'avvio del Servizio conciliazione è previsto in modalità sperimentale anche al fine di valutare e recepire, durante tale fase, gli ulteriori ed eventuali spunti di efficientamento suggeriti dal gruppo di lavoro.

RITENUTO CHE:

- al fine di garantire la celere ed efficace trattazione della procedura di conciliazione, sia opportuno prevedere che l'esercente la vendita possa richiedere, all'atto dell'adesione alla procedura, qualora sia necessario ed indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia, la convocazione nella procedura medesima del distributore che ha comunicato i dati tecnici ai sensi dell'art. 15, del TIQV al fine di fornire il necessario apporto tecnico;
- sia opportuno, in coerenza con i principi di economicità, efficienza ed efficacia della procedura conciliativa, estendere le ipotesi di inammissibilità della richiesta di attivazione del Servizio conciliazione, previste dall'Allegato A alla deliberazione 260/2012/E/com, anche nei casi in cui la medesima controversia sia stata già definita mediante un procedimento giurisdizionale ovvero mediante una procedura di risoluzione alternativa della controversia, anche volontaria e paritetica, ovvero sia stata fornita una risposta al reclamo da parte dello Sportello per il consumatore, salvo che tale risposta contenga un rinvio ad altra procedura;
- sia opportuno prevedere, in ossequio ad esigenze di economicità degli strumenti di composizione extra-giudiziale delle controversie e di effettività della tutela del cliente finale, che il tentativo di conciliazione si intenda svolto solo quando vi sia stato almeno un incontro fra le parti alla presenza del conciliatore finalizzato alla composizione della controversia;
- sia, altresì, opportuno stabilire, per le medesime ragioni di economicità e di tutela di cui al precedente alinea, che la rinuncia alla procedura del Servizio da parte del cliente finale debba essere comunicata non oltre 5 giorni dalla data fissata per lo svolgimento dell'incontro delle parti con il conciliatore;
- al fine di garantire maggiore efficacia alla procedura del Servizio conciliazione, sia opportuno prevedere che il conciliatore, su richiesta concorde delle parti e valutata la situazione, laddove le parti rilevino l'esistenza di danni gravi ed irreparabili, possa suggerire alle parti medesime le misure più idonee a garantire l'immediata tutela al cliente finale

DELIBERA

1. di modificare ed integrare la "Disciplina di prima attuazione per la conciliazione di controversie tra un cliente finale ed un esercente la vendita o distributore di energia elettrica e/o di gas naturale presso il Servizio conciliazione clienti energia" di cui all'allegato A), della deliberazione 260/2012/E/com, come segue:

- all'art. 1, comma 1.1., è aggiunta la definizione: “tentativo di conciliazione”, lo svolgimento di almeno un incontro fra le Parti alla presenza del conciliatore finalizzato alla composizione della controversia.”;
- l'art. 5, comma 5.5, lettera f), è così sostituito: “dichiarazione che per la controversia che si intende conciliare non sia pendente un procedimento giurisdizionale, ovvero che la controversia non sia stata definita mediante tale procedimento, ovvero che non sia pendente altra procedura di risoluzione alternativa della controversia, anche volontaria e paritetica, ovvero che la controversia non sia stata definita mediante tale procedura.”;
- l'art. 5, comma 5.5, lettera g) è così sostituito: “dichiarazione che per la suddetta controversia non sia pendente un reclamo presso lo Sportello per il consumatore di energia ovvero che per tale reclamo lo Sportello non abbia già fornito una risposta, salvo che la risposta contenga un rinvio ad altra procedura.”;
- all'art. 5, comma 5.6, è aggiunta la lettera “e) copia dell'eventuale comunicazione dello Sportello per il consumatore di cui al precedente comma 5.5 lettera g).”;
- l'art. 6, comma 6.1., lettera c), è così sostituito: “quando per la medesima controversia è pendente in alternativa:
 - i. un procedimento giurisdizionale, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedimento;
 - ii. una procedura di risoluzione alternativa della controversia, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura;
 - iii. un reclamo presso lo Sportello, ovvero qualora sia stata fornita una risposta dallo Sportello, salvo che in tale risposta vi sia il rinvio ad altra procedura.”;
- all'art. 7, dopo il comma 7.1, è aggiunto il comma 7.1 bis: “Nel caso in cui l' esercente la vendita, ai fini della risposta motivata al reclamo scritto o alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione del cliente finale, abbia acquisito dati tecnici dal distributore ai sensi dell'art. 15 TIQV, unitamente alla conferma di adesione alla procedura, può richiedere alla Segreteria, qualora sia necessario ed indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia, la convocazione del distributore che ha fornito i dati tecnici.”;
- all'art. 7, dopo il comma 7.2, sono inseriti i commi: 7.2 bis “La Segreteria, qualora l' esercente la vendita ne abbia fatto espressa richiesta nei casi e nei modi di cui al precedente comma 7.1bis, convoca il distributore entro 2 giorni decorrenti dalla conferma di adesione da parte dell' esercente la vendita mediante l'invio della comunicazione di cui al precedente comma 7.2 priva degli elementi di cui al punto b).” e 7.2ter “Qualora convocato, il distributore è tenuto a fornire la necessaria collaborazione ai fini della celere ed efficace trattazione della procedura di conciliazione, partecipando alla medesima nel giorno ed ora comunicati dalla Segreteria.”;
- all'art. 7, comma 7.4, dopo le parole “alla Segreteria” sono aggiunte le parole: “e comunque con almeno 5 giorni di anticipo rispetto alla data dell'incontro di cui al successivo art. 8 comma 8.2”;
- all'art. 8, comma 8.4, dopo le parole “lettera h)” sono aggiunte le parole: “ovvero conferita con le medesime modalità all'atto della proposizione del reclamo”;
- all'art. 8, dopo il comma 8.4, è aggiunto il comma 8.5: “Il conciliatore, laddove le Parti rilevino l'esistenza di danni gravi ed irreparabili, su richiesta concorde

delle stesse, può suggerire alle Parti medesime le misure più idonee a garantire la immediata tutela del cliente finale.”;

- l’art. 12, comma 12.1, lettera h), è così sostituito: “la dichiarazione, che il cliente finale rilascia contestualmente al deposito della richiesta, che per la controversia che si intende conciliare non sia pendente un procedimento giurisdizionale, ovvero che la controversia non sia stata definita mediante tale procedimento, ovvero che non sia pendente altra procedura di risoluzione alternativa della controversia, anche volontaria e paritetica, ovvero che la controversia non sia stata definita mediante tale procedura.”;
 - all’art. 12, comma 12.1, alla lettera h), è aggiunta la lettera i): “la dichiarazione che per la suddetta controversia non sia pendente un reclamo presso lo Sportello per il consumatore di energia ovvero che per tale reclamo lo Sportello non abbia già fornito una risposta, salvo che la risposta contenga un rinvio ad altra procedura.”;
2. di trasmettere copia del presente provvedimento alla società Acquirente Unico S.p.A.;
 3. di pubblicare il presente provvedimento e il testo dell’Allegato A alla deliberazione 260/2012/E/com, come risultante dalle modificazioni ed integrazioni apportate dal presente provvedimento, sul sito internet dell’Autorità www.autorita.energia.it.

7 marzo2013

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni