

DETERMINAZIONE N. 4/DCOU/2014

RINNOVO DELLA FASE SPERIMENTALE DEL SERVIZIO CONCILIAZIONE CLIENTI ENERGIA

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE CONSUMATORI E UTENTI DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS ED IL SISTEMA IDRICO

Premesso che:

- l'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (di seguito: Autorità), con la deliberazione 21 giugno 2012, n. 260/2012/E/com (di seguito: deliberazione n. 260/2012/E/com), ha istituito il Servizio conciliazione clienti energia (di seguito: Servizio conciliazione), prevedendo, fra l'altro, di avvalersi di Acquirente Unico (di seguito: AU) per lo sviluppo del progetto operativo e la successiva realizzazione e gestione del Servizio medesimo, con previsione di operatività del Servizio a partire dal 1° aprile 2013;
- con la deliberazione di cui al precedente alinea, l'Autorità ha altresì previsto che l'avvio del Servizio conciliazione comporti una prima fase sperimentale, rinnovabile con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti (di seguito: DCOU), previa informativa al Collegio;
- con deliberazione 15 novembre 2013, n. 476/2012/E/com (di seguito: deliberazione n. 476/2012/E/com), l'Autorità ha approvato il progetto operativo del Servizio conciliazione predisposto da AU, prevedendo la copertura dei relativi costi per il periodo compreso tra la data di approvazione del progetto medesimo ed il 31 dicembre 2015;
- con la deliberazione di cui al precedente alinea, l'Autorità ha inoltre previsto che AU trasmetta, entro il 31 marzo 2014, una relazione di verifica delle attività del Servizio conciliazione svolte nel primo periodo di operatività; tale relazione è pervenuta in data 11 marzo 2014;
- in attuazione di quanto precede, DCOU, in data 19 marzo 2014, ha trasmesso al Collegio dell'Autorità una informativa sulla complessiva attività svolta dal Servizio conciliazione.

Considerato che:

- il primo periodo di attività ha permesso di testare l'operatività del Servizio e di verificarne l'impatto positivo sui settori oggetto dell'ambito di applicazione del Servizio conciliazione, tenuto conto dell'alternatività con altri strumenti di tutela a disposizione dei clienti finali e delle caratteristiche peculiari del Servizio, in particolar modo del suo svolgimento interamente online;
- la positiva esperienza maturata pone le basi per un rafforzamento e ampliamento delle potenzialità del Servizio conciliazione, con particolare riferimento da un lato alla estensione della sua fruibilità e, dall'altro, all'ulteriore semplificazione e ottimizzazione della piattaforma informatica;
- gli interventi di efficientamento sono connessi sia all'esperienza maturata nel primo periodo di operatività del Servizio conciliazione che all'incremento costante dei volumi; tali interventi, per essere consolidati, devono essere effettuati in un arco temporale più ampio, al fine di favorire in chiave propedeutica il passaggio all'operatività a regime del Servizio conciliazione;
- l'allineamento della durata complessiva della fase sperimentale alla durata del progetto operativo approvato dall'Autorità risponde a principi di efficienza, efficacia ed economicità;

- il Collegio dell'Autorità si è espresso favorevolmente in merito al rinnovo della fase sperimentale, antecedente all'entrata a regime dell'operatività Servizio, nonché al suo allineamento al progetto in termini di durata, nel rispetto dell'importo complessivo del budget già stanziato e approvato.

Ritenuto che:

- in una prospettiva di ampliamento della tutela e di efficientamento della procedura al fine dell'entrata a regime dell'operatività del Servizio, sia opportuno proseguire con la fase sperimentale fino al 31 dicembre 2015, in linea con la durata del progetto già approvato dall'Autorità e nel rispetto del relativo budget.

DETERMINA

1. di procedere, ai sensi del punto 5 della deliberazione n. 260/2012/E/com, al rinnovo della fase sperimentale del Servizio conciliazione clienti energia dell'Autorità,
2. di prevedere che tale rinnovo, antecedente all'entrata a regime dell'operatività del Servizio conciliazione, decorra dal 1° aprile 2014 fino 31 dicembre 2015, in linea con la durata del progetto del Servizio medesimo e nel rispetto del budget complessivo già approvato dall'Autorità con deliberazione n. 476/2012/E/com;
3. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico;
4. di pubblicare la presente determinazione sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it).

Milano, 31 marzo 2014

Il Direttore
Roberto Malaman