

**PROTOCOLLO DI INTESA INTEGRATIVO IN MATERIA DI  
TUTELA DEL CONSUMATORE  
TRA L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO  
E  
L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS E I SERVIZI IDRICI**

L'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito AGCM) e l'Autorità per l'energia elettrica e il gas e i servizi idrici (di seguito AEEGSI)

**Premesso che:**

- ai sensi delle rispettive leggi istitutive, l'AEEGSI è preposta alla promozione della concorrenza e dell'efficienza attraverso la regolazione dei settori dell'energia elettrica, del gas e dei servizi idrici e l'AGCM alla tutela della concorrenza e del mercato e alla tutela del consumatore rispetto alle pratiche commerciali scorrette di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo);
- al fine di coordinare l'esercizio delle rispettive competenze, con l'obiettivo di assicurare la più ampia tutela del consumatore, sulla base della vigente disciplina europea e nazionale di settore, l'AEEGSI e l'AGCM hanno stipulato, in data 13 settembre 2012, un apposito Protocollo Quadro di Intesa;
- l'articolo 1, comma 6, lettera a), del decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21, con cui è stata recepita la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, ha modificato l'articolo 27 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, introducendo il comma aggiuntivo 1-*bis*, il quale prevede, in particolare:
  - l'attribuzione all'AGCM della competenza ad intervenire nei confronti delle condotte dei professionisti che integrano una pratica commerciale scorretta anche nei settori regolati, fermo restando il rispetto della regolazione vigente e fatta salva la competenza delle Autorità di regolazione ad esercitare i propri poteri nelle ipotesi di violazione della regolazione che non integrino gli estremi di una pratica commerciale scorretta;
  - la stipula di protocolli di intesa disciplinanti gli aspetti applicativi e procedurali della reciproca collaborazione, nel quadro delle rispettive competenze;
- con particolare riguardo ai settori dell'energia elettrica e del gas, le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE prevedono espressamente, ciascuna all'articolo 3, l'obbligo per gli Stati membri di garantire “[...] un elevato livello di protezione dei consumatori, con particolare riguardo alla trasparenza delle condizioni generali di contratto, alle informazioni generali ed ai meccanismi di risoluzione delle controversie. Gli Stati membri provvedono affinché i clienti idonei possano effettivamente cambiare fornitore con facilità. Per quanto riguarda almeno i clienti civili, queste misure comprendono quelle che figurano nell'allegato F”;

- l'allegato I alle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, "*fatte salve le norme comunitarie relative alla tutela dei consumatori*", elenca molteplici misure di protezione del consumatore, disponendo altresì che "*I clienti sono protetti dai metodi di vendita sleali o ingannevoli*";
- le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, agli articoli, rispettivamente, 37, paragrafo 1, lettera n), e 41, paragrafo 1, lettera o), attribuiscono alle Autorità di regolazione nazionali il compito di "*garantire, in collaborazione con altre autorità competenti, che le misure di tutela dei consumatori, incluse quelle indicate all'allegato I, siano effettive e applicate*";
- l'articolo 46 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93, di recepimento delle predette direttive, prevede che, al fine dello svolgimento efficace e coordinato delle attività e delle rispettive funzioni, l'AEEGSI e l'AGCM stipulano tra loro appositi protocolli d'intesa;
- tale cooperazione si inserisce nel più generale principio di leale collaborazione tra le pubbliche istituzioni, che trova riscontro, per l'AEEGSI, nell'articolo 2, comma 22, della legge 14 novembre 1995 n. 481, secondo cui "*le pubbliche amministrazioni sono tenute a fornire, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle sue funzioni*", e, per l'AGCM, nell'articolo 10, comma 4, della legge 10 ottobre 1990, n. 287, secondo cui "*L'Autorità ha diritto di corrispondere con tutte le pubbliche amministrazioni e con gli enti di diritto pubblico, e di chiedere ad essi, oltre a notizie ed informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle sue funzioni*";
- ai fini dell'applicazione del presente Protocollo si intendono come pratiche commerciali scorrette quelle di cui al capo II del titolo III della parte II del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, per le quali spetti all'AGCM la competenza sanzionatoria a norma dell'art. 27 del medesimo decreto legislativo n. 206 del 2005.

### Visti:

- la direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio;
- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2003/54/CE;
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 2003/55/CE;

- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012, sull'efficienza energetica, che modifica le direttive 2009/125/CE e 2010/30/UE e abroga le direttive 2004/8/CE e 2006/32/CE ed in particolare gli articoli 9, 10, 11 e 13;
- la legge 10 ottobre 1990, n. 287;
- legge 14 novembre 1995 n. 481;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93;
- il decreto legge 23 dicembre 2013, n. 145, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 febbraio 2014, n. 9, ed in particolare l'articolo 1, commi 6-ter e 6-quater;
- il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102, ed in particolare l'articolo 16, commi 2, 3, 4, 5, 9, 10, 11, 12 e 15;
- il Protocollo Quadro del 13 settembre 2012 sulla cooperazione tra l'AGCM e l'AEEGSI per coordinare e rendere più efficace l'esecuzione dei rispettivi mandati istituzionali.

Tutto ciò premesso, l'AGCM e l'AEEGSI concordano quanto segue.

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto.

### **Articolo 1** *Attività di cooperazione*

1.1 L'AGCM e l'AEEGSI cooperano nelle seguenti forme:

- a) coordinamento degli interventi istituzionali su settori di comune interesse;
- b) segnalazione dell'AGCM all'AEEGSI di casi in cui, nell'ambito di procedimenti di competenza dell'AGCM medesima, emergano ipotesi di eventuali violazioni da parte degli operatori delle disposizioni normative e/o regolamentari relative ai settori dell'energia elettrica, del gas e dei servizi idrici che non integrano fattispecie di pratiche commerciali scorrette, nonché di eventuali violazioni della regolazione settoriale di cui all'allegato I alle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, alla direttiva 2012/27/UE e alle rispettive disposizioni di recepimento, le cui fattispecie sono da individuarsi ai sensi del comma 1.2, lett. a) del presente articolo;
- c) segnalazione dell'AEEGSI all'AGCM di casi in cui, nell'ambito di procedimenti di competenza dell'AEEGSI medesima, emergano ipotesi di eventuali fattispecie di pratiche commerciali scorrette relative ai settori dell'energia elettrica, del gas e dei servizi idrici, da individuarsi ai sensi del comma 1.2, lett. a) del presente articolo.

1.2 In particolare, l'AEEGSI e l'AGCM cooperano nello svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali attraverso i seguenti strumenti:

- a) costituzione di un gruppo di lavoro permanente sull'attuazione del presente Protocollo, il quale svolge le funzioni assegnate sulla base delle linee guida adottate congiuntamente dall'AGCM e dall'AEEGSI, anche al fine di individuare le casistiche di fattispecie di cui al comma 1.1, lett. b) e c) del presente articolo di rispettiva competenza;
- b) scambio reciproco di documenti, dati e informazioni sui procedimenti avviati, con modalità concordate, per lo svolgimento delle rispettive funzioni;
- c) individuazione, con dichiarazioni congiunte periodiche dei rispettivi Organi di vertice, di fattispecie che, pur nell'ambito di quanto definito nella precedente lettera a), risultino meritevoli di specifica attenzione e istruzione per i profili di rispettiva competenza coinvolti e, quindi, di un intervento congiunto da parte delle Autorità in questione.

## ***Articolo 2***

### ***Richiesta di parere in corso di procedimento istruttorio***

- 2.1 L'AGCM al termine dell'istruttoria chiede il parere di cui all'articolo 27, comma 1-bis, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, all'AEEGSI che si pronuncia entro trenta giorni dal ricevimento della documentazione posta a fondamento del provvedimento.
- 2.2 Nell'ipotesi in cui vengano presentati impegni da parte del professionista, l'AGCM, ove non ritenga la pratica commerciale manifestamente grave e scorretta ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, ovvero non ritenga manifestamente inidonei gli impegni proposti, invia la relativa documentazione all'AEEGSI, che adotta il parere di cui al comma precedente entro quarantacinque giorni dalla ricezione della documentazione medesima.
- 2.3 Qualora ritenga di non poter condividere, anche in parte, il parere reso ai sensi dei precedenti commi, l'AGCM dà conto nel provvedimento finale della posizione espressa dall'AEEGSI.
- 2.4 Nei soli casi previsti nell'articolo 1 comma 1.2 lettera c), l'AGCM pubblica il parere dell'AEEGSI in allegato al provvedimento finale.
- 2.5 Decorso inutilmente il termine per il rilascio del parere, l'AGCM può adottare il provvedimento di sua competenza.

**Articolo 3**

*Violazioni della regolazione di settore*

- 3.1 L'AGCM trasmette all'AEEGSI, entro trenta giorni dal ricevimento, le segnalazioni presentate dai consumatori, singoli o associati, riguardanti le fattispecie di cui all'articolo 1, comma 1.1, lettera b).

**Articolo 4**

*Rispetto della regolazione vigente*

- 4.1 In base a quanto previsto nell'articolo 27, comma 1-bis, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, il rispetto della regolazione vigente da parte del professionista esclude, limitatamente a tale profilo, la configurabilità di una condotta contraria alla diligenza professionale.

**Articolo 5**

*Strumenti di conciliazione volontaria*

- 5.1 L'AEEGSI, che mantiene e implementa una regolazione finalizzata alla conciliazione volontaria, anche mediante il ricorso allo switching back, delle controversie insorte nei settori dell'energia elettrica e il gas tra imprese e consumatori in materia di contratti conclusi in violazione delle disposizioni del codice di condotta commerciale, previsto dal medesimo regolatore, comunica all'AGCM, anche per il tramite dello Sportello per il consumatore di energia, l'esito negativo delle procedure conciliative relative al suddetto switching back, trasmettendone il fascicolo, ai fini delle valutazioni di competenza.

**Articolo 6**

*Segreto d'ufficio e riservatezza nei confronti dei terzi*

- 6.1 La divulgazione ai terzi di documenti, informazioni e dati acquisiti in forza del presente Protocollo è soggetta al regime di tutela del segreto d'ufficio e della riservatezza vigente per l'Autorità presso la quale è avvenuta l'acquisizione.

***Articolo 7***

*Pubblicazione ed entrata in vigore*

7.1 Il presente accordo entra in vigore dalla data della sua sottoscrizione ed è pubblicato nei siti internet dell'AGCM e dell'AEEGSI secondo le modalità previste nei rispettivi ordinamenti.

***Articolo 8***

*Disposizioni finali*

8.1 Il presente Protocollo integra e sostituisce, per la parte relativa alla tutela del consumatore nei confronti delle pratiche commerciali scorrette, il Protocollo Quadro del 13 settembre 2012.