

DELIBERAZIONE 11 DICEMBRE 2015
600/2015/E/COM

**APPROVAZIONE DEL PROGETTO OPERATIVO DELLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
DI ENERGIA E DEL RELATIVO BUDGET PER L'ANNO 2016**

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

Nella riunione del 11 dicembre 2015

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 direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, “sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE - direttiva sull'ADR per i consumatori” (di seguito: direttiva 2013/11/UE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95), istitutiva dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) e s.m.i.;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99/09 (di seguito: legge 99/09);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito: d.lgs. 102/14);
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: d.lgs. 130/15);
- il disegno di legge, recante “Legge annuale per il mercato e la concorrenza” AS 2085, attualmente all’esame del Senato della Repubblica (di seguito: ddl concorrenza 2015);
- il disegno di legge, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2016)” AC 3444, attualmente all’esame della Camera dei Deputati (di seguito: ddl stabilità 2016);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell’Autorità 22 marzo 2012, 99/2012/R/eel (di seguito: deliberazione 99/2012/R/eel) e s.m.i.;
- la deliberazione dell’Autorità 19 aprile 2012, 153/2012/R/com (di seguito: deliberazione 153/2012/R/com) e s.m.i.;
- la deliberazione dell’Autorità 18 maggio 2012, 188/2012/E/com (di seguito: deliberazione 188/2012/E/com) e s.m.i.;

- la deliberazione dell’Autorità 21 giugno 2012, 260/2012/E/com (di seguito: deliberazione 260/2012/E/com) e s.m.i.;
- la deliberazione dell’Autorità 26 luglio 2012, 323/2012/E/com (di seguito: deliberazione 323/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 26 luglio 2012, 324/2012/E/com (di seguito: deliberazione 324/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 29 novembre 2012, 509/2012/E/com (di seguito: deliberazione 509/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 19 giugno 2014, 286/2014/R/com (di seguito: deliberazione 286/2014/R/com) e s.m.i.;
- la deliberazione dell’Autorità 31 luglio 2014, 398/2014/R/eel (di seguito: deliberazione 398/2014/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 7 agosto 2014, 410/2014/E/com (di seguito: deliberazione 410/2014/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 4 giugno 2015, 271/2015/R/com (di seguito: deliberazione 271/2015/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 5 novembre 2015, 522/2015/E/com (di seguito: deliberazione 522/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015, 597/2015/E/com (di seguito: deliberazione 597/2015/E/com);
- il documento per la consultazione 6 agosto 2015, 421/2015/R/eel (di seguito: documento per la consultazione 421/2015/R/eel);
- il documento per la consultazione 26 novembre 2015, 562/2015/E/com;
- la “Proposta di aggiornamento del progetto operativo dello Sportello per il consumatore di energia per il 2016”, trasmessa all’Autorità da Acquirente Unico S.p.a. (di seguito: Acquirente Unico), con comunicazione del 2 dicembre 2015 (prot. Autorità 36148 del 3 dicembre 2015) (di seguito: Proposta di aggiornamento del progetto).

CONSIDERATO CHE:

- il d.lgs. 93/11, con cui sono state recepite nell’ordinamento italiano le Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, prevede:
 - 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;
 - 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 vigila 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;

- l’Autorità, con deliberazione 323/2012/E/com, ha disposto, tra l’altro:
 - 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;
 - di provvedere, con successivo provvedimento attuativo, all’approvazione del progetto operativo dello Sportello per il triennio 2013-2015;
- il progetto operativo dello Sportello per il triennio 2013-2015, contenente le previsioni di carico di lavoro, di risorse umane necessarie a farvi fronte, di costi e i correlati livelli di servizio, è stato successivamente approvato con deliberazione 324/2012/E/com e riguarda sia il *call center* sia l’unità reclami;
- l’Autorità, con deliberazione 509/2012/E/com, ha:
 - individuato, tra le attività oggetto di avvalimento dell’Acquirente Unico, la gestione dello Sportello secondo quanto disciplinato dalla deliberazione 323/2012/E/com e dal Regolamento del medesimo Sportello, nonché nel rispetto delle tempistiche relative alle attività di natura amministrativo-contabile;
 - previsto che per tale attività, svolta in avvalimento dall’Acquirente Unico, gli oneri siano posti per il 60% a carico del Conto qualità dei servizi elettrici e per il 40% a carico del Conto per la qualità dei servizi gas;
- le previsioni di cui al precedente alinea sono state confermate con deliberazione 597/2015/E/com;
- con deliberazione 286/2014/R/com, sono state introdotte misure volte ad accrescere l’efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello - con riguardo alle modalità di presentazione del reclamo, alla qualità ed esaustività delle risposte degli esercenti e all’*accountability* del medesimo, modificando il Regolamento per lo svolgimento, delle attività afferenti al trattamento dei reclami;
- con la deliberazione 410/2014/E/com, l’Autorità ha avviato un procedimento per la riforma e la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati;
- con deliberazione 271/2015/R/com, l’Autorità ha avviato un procedimento finalizzato a definire un percorso di riforma degli attuali meccanismi di mercato per la tutela di prezzo dei clienti domestici e delle piccole imprese nei settori dell’energia elettrica e del gas naturale (Tutela 2.0);
- in relazione alle novità introdotte dal d.lgs. 6 agosto 2015, n. 130, con deliberazione 522/2015/E/com, l’Autorità ha avviato un procedimento per l’adozione della disciplina in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti finali e/o utenti finali e operatori, nei settori regolati dall’Autorità - ADR europea.

CONSIDERATO CHE:

- dal 2009 ad oggi lo Sportello ha sviluppato competenze non solo nell’assistenza ai clienti finali dei settori energetici e ai *prosumer*, ai fini di una migliore

consapevolezza delle opportunità offerte dal mercato e dei propri diritti e nel trattamento dei reclami, ma anche nel monitoraggio e segnalazione all'Autorità ai fini di eventuali interventi di *enforcement* o di innovazione della regolazione per il superamento di nuove problematiche emerse nella valutazione dei reclami;

- lo Sportello gestisce alcune procedure speciali di reclamo, definite da provvedimenti regolatori che ne prevedono la trattazione secondo specifiche modalità operative nell'ambito del sistema indennitario, della richiesta di voltura quando non è nota la controparte commerciale, del *bonus* sociale e della procedura volontaria di ripristino nel caso di contratti che il cliente ritiene di non aver consapevolmente stipulato;
- ulteriori esigenze di informazione da parte dei clienti finali di energia elettrica potrebbero emergere dall'approvazione dei commi da 71 a 79 dell'articolo 1 del ddl stabilità 2016;
- le importanti novità normative e regolatorie, che entreranno in vigore nel 2016 o che sono attualmente *in itinere*, in parte richiamate ai precedenti alinea, comportano:
 - una conferma ed un rafforzamento del ruolo informativo dello Sportello, in particolare tramite il *call center* e tramite la risposta ai quesiti scritti dei clienti finali;
 - una particolare incertezza ed aleatorietà nella formulazione delle stime relative ai carichi di lavoro, in particolare in relazione ai reclami dei clienti finali, per tutto il triennio a venire.

CONSIDERATO CHE:

- rispetto alle previsioni formulate nel progetto operativo dello Sportello per il triennio 2013-2015, i volumi a consuntivo stimabili fino a fine anno sulla base dei dati disponibili a fine settembre 2015 presentano:
 - per quanto riguarda i nuovi reclami, uno scostamento negativo inferiore all'1% calcolato sull'intero triennio, con un andamento che ha avuto un picco tra la fine del 2013 e l'inizio del 2014, per poi stabilizzarsi nel 2015;
 - per quanto riguarda le chiamate al *call center*, uno scostamento positivo inferiore al 3%, calcolato sull'intero triennio, con un andamento fortemente influenzato dall'effettuazione di campagne di comunicazione nelle quali è menzionato il numero verde dello Sportello;
- il *budget* dello Sportello per il triennio è stato inizialmente determinato in 28.544.000 Euro; con comunicazione prot. Autorità 24231/2013 è stato autorizzato un aumento del *budget* per un incremento massimo complessivo di 100.000 Euro nel triennio al fine di consentire l'estensione della gratuità del numero verde anche alle chiamate da rete mobile;
- rispetto a tale *budget*, la spesa effettiva stimabile fino a fine anno sulla base dei dati disponibili a fine settembre 2015, risulta pari a 24.787.000 Euro;
- in data 17 luglio 2015, Acquirente Unico ha pubblicato l'Avviso di gara per il Servizio di gestione delle chiamate *inbound* del *call center* dello Sportello.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- lo Sportello ha trasmesso, all’Autorità, la Proposta di aggiornamento del progetto contenente il *budget* per l’anno 2016; tale proposta tiene conto della necessità di assicurare, tra l’altro:
 - il mantenimento di adeguati livelli di servizio, sia per quanto attiene alle tempistiche di trattazione di reclami e richieste di informazioni telefoniche e scritte, sia per quanto attiene alla qualità delle risposte e alla capacità di monitoraggio e segnalazione delle criticità emergenti dai reclami;
 - interventi di sviluppo, anche dei sistemi informativi, limitati, in considerazione dell’attuale incertezza e delle possibili evoluzioni del quadro regolatorio che si delinearanno nel 2016 e che potranno avere impatto negli anni successivi;
- nella Proposta di aggiornamento del progetto, sono state effettuate stime che tengono conto anche del possibile impatto delle novità regolatorie che entreranno in vigore nel corso del 2016, prevedendo un volume dei nuovi reclami, per l’anno 2016, intermedio tra i volumi registrati nel 2014 e i volumi stimabili, per il 2015, sulla base dei dati disponibili a fine settembre 2015;
- per quanto riguarda il *call center*, a fronte della necessità di assicurare la continuità del servizio, in relazione all’imminente scadenza del contratto in essere con l’attuale *co-sourcer*, che ha richiesto l’avvio della procedura di gara, sono state formulate previsioni relative ai volumi di chiamate in ingresso che coprono il triennio e che tengono conto delle possibili variabili derivanti dall’evoluzione regolatoria;
- la Proposta di aggiornamento del progetto:
 - a. conferma i livelli di servizio attinenti alla tempistica di gestione di reclami e richieste di informazioni scritte e telefoniche dei clienti finali e alla qualità delle risposte fornite raggiunti nel triennio in corso, con un miglioramento previsto per il livello di giacenza; tali livelli di servizio sono collegati ai volumi stimati;
 - b. formula una previsione di costi per il 2016, pari ad un massimo di 9.509.000 Euro, in linea con le previsioni inizialmente formulate per il precedente triennio, in quanto tiene conto di un possibile maggiore utilizzo del *co-sourcer* per il *call center*, a fronte dell’aumento delle chiamate, degli effetti della progressiva stabilizzazione del personale e mantiene alcune voci di costo già imputate in via prudenziale che tuttavia non si sono verificate in passato.

RITENUTO CHE:

- sia necessario continuare ad assicurare, attraverso lo Sportello gestito in avvalimento da Acquirente Unico, la disponibilità ai clienti finali di energia elettrica e gas e ai *prosumer* di uno sportello unico di cui all’articolo 7, comma 6

del d.lgs. 93/11 e continuare a garantire il trattamento efficace dei reclami di cui all'articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11;

- le possibili evoluzioni del quadro normativo e regolatorio consentano di formulare previsioni limitate all'anno 2016;
- sia, pertanto, opportuno approvare la Proposta di aggiornamento del progetto operativo dello Sportello per il consumatore di energia, trasmessa all'Autorità da Acquirente Unico con comunicazione del 2 dicembre 2015 (prot. Autorità 36148 del 3 dicembre 2015)

DELIBERA

1. di approvare la Proposta di aggiornamento del progetto operativo dello Sportello per il consumatore di energia per l'anno 2016, trasmessa all'Autorità da Acquirente Unico S.p.a., con comunicazione del 2 dicembre 2015, prot. Autorità 36148 del 3 dicembre 2015;
2. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori Conciliazioni e Arbitrati per le azioni a seguire;
3. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.a.;
4. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

11 dicembre 2015

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni