

DETERMINAZIONE DCCA N. 9/2014

APPROVAZIONE DELLE REGOLE DEL PORTALE ESERCENTI
(PUNTO 9, LETT. A), DELLA DELIBERAZIONE 19 GIUGNO 2014, 286/2014/R/COM)

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

Visti

- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e in particolare l'articolo 44, comma 4;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità 26 luglio 2012, n. 323/2012/E/com ("Attuazione da parte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas delle attività di cui agli articoli 7, comma 6 e 44, comma 4, del d.lgs. 1 giugno 2011, n. 93 mediante avvalimento della società Acquirente Unico S.p.a.");
- la deliberazione dell'Autorità 19 giugno 2014, n. 286/2014/R/com ("Misure per il miglioramento dell'efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello per il consumatore di energia. Modifiche al Regolamento dello Sportello e alla deliberazione dell'Autorità 99/2012/R/eel").

Considerato che:

- con la deliberazione 19 giugno 2014, 286/2014/R/com (di seguito: delibera 286/2014/R/com) l'Autorità per l'Energia Elettrica il gas e il Sistema Idrico (di seguito: Autorità) ha adottato misure per il miglioramento dell'efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello), sostituendo, a decorrere dal 1° gennaio 2015, l'Allegato A alla deliberazione 548/2012/E/com con l'Allegato A alla deliberazione 286/2014/R/com, "Regolamento per lo svolgimento da parte dello Sportello per il consumatore di energia delle attività afferenti al trattamento dei reclami" (di seguito: Regolamento);
- l'articolo 6, comma 6.3, del Regolamento prevede che le richieste di informazioni dello Sportello siano messe a disposizione degli esercenti e del Gestore dei Servizi Energetici S.p.a. (di seguito: GSE) tramite il Portale esercenti (di seguito: Portale), ossia lo strumento informatico messo a disposizione dallo Sportello, per l'invio di richieste di informazioni e la ricezione delle relative risposte e documenti allegati;
- l'articolo 6, comma 6.4, del Regolamento prevede che le Regole del Portale siano approvate, su proposta dello Sportello, con determina del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità;
- l'articolo 12, comma 12.3, del Regolamento prevede che gli esercenti e il GSE mettano a disposizione le risposte alle richieste di informazioni dello Sportello tramite il Portale;
- l'articolo 12, comma 12.5, del Regolamento prevede che lo Sportello fornisca, tramite il Portale, a ciascun esercente e al GSE, la classificazione delle risposte fornite, in base alle definizioni di cui all'articolo 1, comma 1.1, lettere v), w) ed x) del Regolamento e tutte le informazioni previste dalle Regole del Portale
- l'articolo 12, comma 12.6, del Regolamento prevede che gli esercenti o il GSE richiedano allo Sportello, secondo le modalità individuate nelle Regole del Portale, la rettifica di eventuali classificazioni ritenute non corrette entro il quindicesimo

giorno del mese n , relativamente alle risposte fornite nel mese $n-1$; e che lo Sportello provveda all'eventuale rettifica entro il quindicesimo giorno del mese $n+1$, secondo le modalità previste dalle Regole del Portale

- l'articolo 13, comma 13.1, del Regolamento prevede che, ai fini del monitoraggio della qualità della risposta degli esercenti e del GSE alle richieste di informazioni dello Sportello, sia calcolato con cadenza semestrale, per ciascun esercente e per il GSE, il punteggio complessivo della qualità delle risposte (PPR) mediante una formula che tiene conto delle varie tipologie di risposta, con riguardo agli aspetti di tempestività, esaustività e ai tempi di risoluzione della problematica del cliente o del *prosumer*;
- l'articolo 13, comma 13.4, del Regolamento prevede che lo Sportello, entro il 28 febbraio e il 30 settembre di ogni anno, invii a ciascun esercente e al GSE la graduatoria redatta in base al punteggio di cui al precedente alinea in cui è inserito, relativa al semestre precedente, omettendo le denominazioni di tutti gli altri esercenti. L'invio non è previsto quando nel semestre precedente l'esercente abbia ricevuto meno di 30 richieste di informazioni da parte dello Sportello;
- l'articolo 13, comma 13.5, del Regolamento prevede che le modalità di invio delle graduatorie agli esercenti e al GSE siano definite nelle Regole del Portale.

Considerato, inoltre, che:

- con la deliberazione 286/2014/R/com l'Autorità ha previsto, per consentire il graduale accreditamento al Portale e lo svolgimento delle fasi di test, che:
 - a) lo Sportello inviasse, entro il 31 ottobre 2014, apposita comunicazione al GSE e a tutti gli esercenti che non avessero già aderito e a cui avesse già inviato almeno una richiesta di informazioni;
 - b) per tutti gli altri esercenti, la comunicazione per l'accreditamento al Portale sia inviata contestualmente alla prima richiesta di informazioni da parte dello Sportello, ai recapiti indicati nell'Anagrafica dell'Autorità di cui alla deliberazione GOP 35/08;
- con la deliberazione 286/2014/R/com è stato conferito mandato al Direttore della Direzione Consumatori Conciliazioni e Arbitrati per l'approvazione, con propria determina, delle Regole di funzionamento del Portale, su proposta dello Sportello, previa convocazione, qualora ritenuto opportuno, di uno o più incontri tecnici con le associazioni rappresentative degli esercenti e con il GSE;
- in data 16 dicembre 2014 si è tenuto, presso gli uffici dell'Autorità, l'incontro tecnico di cui al precedente alinea, nel corso del quale è stata manifestata, tra l'altro, l'esigenza di verificare, successivamente all'avvio dell'utilizzo obbligatorio del Portale, eventuali criticità legate all'utilizzo del medesimo e alla classificazione delle risposte da parte dello Sportello;
- lo Sportello ha inviato in data 22 dicembre 2014, con comunicazione protocollo Autorità 37433 la proposta di Regole del Portale, composte da:
 - a) Regolamento di funzionamento (Allegato A);
 - b) Manuale Utente (Allegato B);
- la proposta di Regole del Portale risponde a quanto previsto dal Regolamento dello Sportello.

Considerato, infine, che:

- vigente il precedente Regolamento dello Sportello, numerosi operatori avevano già volontariamente aderito al Portale messo a disposizione dello Sportello e che le Regole del Portale, approvate ai sensi del punto 9, lettera a) della deliberazione

286/2014/R/com, sostituiranno per gli esercenti che vi avevano già aderito volontariamente il precedente Regolamento del Portale.

Ritenuto che:

- sia opportuno procedere all'approvazione delle Regole del Portale, ai sensi del punto 9, lettera a), della deliberazione 286/2014/R/com;
- eventuali criticità legate all'utilizzo del Portale e alla classificazione delle risposte da parte dello Sportello, che dovessero emergere nei primi mesi di operatività del Portale medesimo, possano essere oggetto di eventuali ulteriori incontri tecnici con le associazioni degli esercenti e il GSE da convocare, qualora ritenuto opportuno, nel primo semestre del 2015

DETERMINA

1. di approvare, ai sensi del punto 9, della deliberazione 286/2014/R/com, le Regole del Portale proposte dallo Sportello, composte dall'Allegato A (Regolamento di funzionamento) e dall'Allegato B (Manuale Utente) alla presente determinazione, di cui formano parte integrante e sostanziale;
2. di pubblicare la presente determinazione sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it).

Milano, 23 dicembre 2014

Il Direttore: Roberto Malaman