

## **DETERMINAZIONE N. 7 /DCCA/2016**

APPROVAZIONE DEI MODULI DI CUI  
AL PUNTO 7, LETT. A), DELLA DELIBERAZIONE 14 LUGLIO 2016, 383/2016/E/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”);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11) e in particolare l’articolo 44, comma 4;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: l’Autorità) 26 luglio 2012, 323/2012/E/com (di seguito: deliberazione 323/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 29 novembre 2012, 509/2012/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 19 giugno 2014, 286/2014/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015, 597/2015/E/com (di seguito: deliberazione 597/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com e il relativo Allegato A (di seguito: TICO);
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com) ed il relativo Allegato A recante “Regolamento per l’attuazione da parte della società Acquirente Unico delle attività in avvalimento di cui all’articolo 7, comma 6 e all’articolo 44, comma 4, del d.lgs 93/11” (di seguito: Regolamento);
- la deliberazione dell’Autorità 6 dicembre 2016, 796/2016/E/com;
- i documenti trasmessi da Acquirente Unico in data 29 dicembre 2016 (prot. Autorità 39106) e in data 30 dicembre (prot. 39194).

#### **Considerato che:**

- con deliberazione 597/2015/E/com, l’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: l’Autorità) ha rinnovato per il periodo 1 gennaio 2016 - 31 dicembre 2018 la decisione, precedentemente adottata con la deliberazione 323/2012/E/com 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 e delle conciliazioni avvalendosi di Acquirente Unico e, con la deliberazione 796/2016/E/com, il periodo di avvalimento è stato esteso al 31 dicembre 2019;

- il TICO ha definito una procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziale e ha individuato le procedure alternative esperibili;
- con la deliberazione 383/2016/E/com l'Autorità ha adottato misure per il miglioramento dell'efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami e delle controversie gestite in avvalimento da Acquirente Unico, in particolare all'Allegato A ha definito il "Regolamento per l'attuazione da parte della società Acquirente Unico delle attività in avvalimento di cui all'articolo 7, comma 6 e all'articolo 44, comma 4, del d.lgs 93/11 (di seguito: Regolamento), che all'articolo 2, comma 2.2 definisce le attività in avvalimento ricomprendendovi anche il Servizio Conciliazione;
- l'articolo 7 del Regolamento prevede:
  - a) al comma 7.1 che i servizi diversi dal call center, compreso il Servizio Conciliazione, sono resi gratuitamente disponibili on line ai clienti o utenti finali e ai loro delegati attraverso un Portale Unico;
  - b) al comma 7.2 che il Portale unico comprende una sezione informativa ad accesso libero e sezioni riservate agli utenti registrati;
  - c) al comma 7.3 che nella sezione ad accesso libero è tra l'altro presente la modulistica di riferimento precedentemente adottata con determina dagli uffici dell'Autorità su proposta di Acquirente Unico;
  - d) al comma 7.4 che Acquirente Unico rende disponibile ai clienti e utenti finali registrati e ai loro delegati una modalità telematica di invio attraverso la modulistica di cui alla precedente lettera c per la presentazione delle richieste di informazioni, delle segnalazioni e delle istanze per l'accesso alle procedure speciali;
  - e) al comma 7.5 che solo i clienti finali domestici che non si avvalgono di un delegato professionista o di una associazione dei consumatori, possono utilizzare anche una modalità non telematica di inoltro;
  - f) al comma 7.6 che tutti i clienti o utenti e loro delegati diversi da quelli di cui al comma 7.5 sono tenuti ad utilizzare la modalità telematica di inoltro;
  - g) al comma 7.7 che le modalità di accesso al Servizio di conciliazione sono disciplinate dall'articolo 6 del TICO, comprese le modalità di accesso non telematiche.

**Considerato, inoltre, che:**

- il punto 7 lettera a) della deliberazione 383/2016/E/com dà mandato al Direttore della Direzione Consumatori Conciliazioni e Arbitrati di approvare con apposita determinazione i moduli di cui all'articolo 7, comma 7.4 dell'Allegato A su proposta di Acquirente Unico;
- Acquirente Unico in data 29 e 30 dicembre 2016 ha presentato proposte per 11 moduli destinati all'inoltro per via telematica per i clienti ed utenti registrati e utilizzabili per l'inoltro non telematico da parte dei soli clienti domestici di cui all'articolo 7 comma 7.5 per le seguenti richieste di:

- attivazione procedura di conciliazione;
- supporto per bonus luce/gas;
- supporto per annullamento/restituzione Cmor;
- supporto per doppia fatturazione;
- supporto per indennizzo automatico non erogato;
- supporto per ritorno al precedente fornitore;
- informazioni su Cmor;
- informazioni nominativo fornitore e tempi per esecuzione cambio fornitore;
- informazioni nominativo fornitore per l'esecuzione di una voltura;
- informazioni su servizio elettrico e gas;
- segnalazione;
- fra i moduli proposti è presente anche un modulo ulteriore destinato alle associazioni dei consumatori domestici e non domestici per l'utilizzo del servizio di help desk di cui all'articolo 10 del Regolamento;
- nei moduli proposti sono anche contenute alcune prime informazioni per orientare i clienti o utenti all'individuazione delle condizioni fondamentali necessarie per accedere alle varie procedure.

**Ritenuto che:**

- sia opportuno procedere all'approvazione dei moduli di cui all'articolo 7 comma 7.4 del Regolamento proposti da Acquirente Unico di cui agli allegati A, B e C alla presente determinazione

**DETERMINA**

1. di approvare, ai sensi del punto 7, lettera a), della deliberazione 383/2016/E/com, i moduli di cui all'articolo 7, comma 7.4 dell'Allegato A alla medesima deliberazione contenuti negli Allegati A, B e C alla presente determinazione, di cui formano parte integrante e sostanziale;
2. di pubblicare la presente determinazione, completa degli Allegati, sul sito internet dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)).

Milano, 30 dicembre 2016

Il Direttore: Roberto Malaman