

DETERMINAZIONE N. 1 /DCCA/2017

APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO DEL PORTALE OPERATORI-GESTORI
E DEL MANUALE UTENTE DI CUI ALL'ARTICOLO 13 DEL REGOLAMENTO PER L'ATTUAZIONE
DA PARTE DELLA SOCIETÀ ACQUIRENTE UNICO DELLE ATTIVITÀ DI AVVALIMENTO DI CUI
ALL'ARTICOLO 7, COMMA 6 E ALL'ARTICOLO 44, COMMA 4 DEL D.LGS 93/11

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 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 di 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;
- la determinazione n.9/2014/DCCA del 23 dicembre 2014 (di seguito: determinazione 9/2014/DCCA);
- il Regolamento del portale operatori gestori e il Manuale utente trasmessi da Acquirente Unico in data 28 novembre 2016 (prot. Autorità 35213 del 29 novembre 2016).

Considerato che:

- con deliberazione 597/2015/E/com, 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;

- la deliberazione 286/2014/R/com che ha introdotto tra l'altro "Misure per il miglioramento dell'efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello per il consumatore di energia all'articolo 12 comma 12.3 prevedeva l'obbligo per gli esercenti ed il GSE di utilizzare un Portale per il recapito delle risposte alle richieste di informazione che lo Sportello trasmetteva loro tramite il medesimo Portale;
- la determinazione 9/2014/DCCA in attuazione del punto 9, lettera a), della deliberazione 286/2014/R/com approvava le regole del Portale proposte dallo Sportello e composte da un Regolamento di funzionamento e da un Manuale utente;
- 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 13 del Regolamento prevede:
 - a) al comma 13.1 che gli esercenti sono tenuti a fornire riscontro alle richieste di informazione inoltrate loro dalle unità preposte di Acquirente Unico entro 20 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta, salvo quanto diversamente disposto in riferimento a specifiche procedure in Appendice di cui all'Appendice 2 del medesimo Regolamento;
 - b) al comma 13.2 che gli esercenti mettono a disposizione le risposte alle richieste di informazione di cui al comma 13.1 tramite il Portale Operatori-Gestori e, qualora richiesto dall'unità preposta, provvedono ad inviare le medesime risposte al cliente o utente finale o al *prosumer*, fatti salvi eventuali dati di natura riservata;
 - c) al comma 13.3 che in caso di risposta assente, l'unità preposta segnala l'inadempimento dell'esercente all'Autorità;
- il punto 7 lettera a) della deliberazione 383/2016/E/com dà mandato al Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati di aggiornare la determinazione 9/2014-DCCA per gli aspetti strettamente connessi a quanto previsto dall'Articolo 13 del Regolamento.

Considerato, inoltre, che:

- il portale di cui alla deliberazione 286/2014/R/com necessita di alcuni adeguamenti in funzione del Regolamento, in quanto le funzionalità collegate all'indicatore PPR non sono più previste ed in particolare:

- la disponibilità delle informazioni relative alla classificazione della risposta nel caso quest'ultima sia "Incompleta o interlocutoria";
- la possibilità di richiedere una rettifica della classificazione tramite la sezione "Comunicazioni Libere";
- la possibilità di effettuare, tramite la sezione "Ricerca lettera", una ricerca per tipologia di classificazione della risposta

mentre la classificazione per argomenti del contenuto delle richieste di informazioni e delle risposte deve essere adeguata;

- numerosi esercenti sono già accreditati al Portale in forza delle previsioni della citata deliberazione 286/2014/R/com che cessa i suoi effetti a partire dal 1 gennaio 2017 ad eccezione del trattamento dei reclami regolari e completi pervenuti fino al 31 dicembre 2016;
- altri esercenti non hanno provveduto ad accreditarsi nonostante i solleciti inviati dallo Sportello nell'ambito delle previsioni della medesima 286/2014/R/com;
- le proposte di aggiornamento al Regolamento di funzionamento del Portale Operatori/Gestori di cui all'articolo 13 del Regolamento nonché del manuale utente sottoposte da Acquirente Unico appaiono condivisibili.

Ritenuto opportuno:

- approvare gli adeguamenti al Regolamento di funzionamento e al manuale Utente proposti da Acquirente Unico;
- fare salvi gli accreditamenti degli esercenti già effettuati nell'ambito della deliberazione 286/2014/R/com dando indicazione alla unità preposta di comunicare ai soggetti interessati eventuali modifiche all'indirizzo del Portale;
- prevedere che l'unità preposta rinnovi i solleciti agli esercenti non ancora accreditati con tempistiche tali da accordarsi al buon funzionamento del sistema;
- rinviare ad un momento successivo l'eventuale modifica nel regolamento di Funzionamento e nel Portale dei riferimenti allo Sportello per il Consumatore;
- mantenere attive le funzioni collegate all'indicatore PPR fino al 30 aprile 2017 al fine di completare gli adempimenti richiesti con riferimento ai reclami pervenuti allo Sportello entro il 31 dicembre 2016

DETERMINA

1. di approvare, ai sensi del punto 7, lettera a), della deliberazione 383/2016/E/com, il Regolamento di funzionamento del Portale Operatori-Gestori di cui all'Allegato A e il Manuale utente di cui all'Allegato B alla presente determinazione di cui formano parte integrale e sostanziale;
2. di dare continuità agli accreditamenti al Portale già effettuati nell'ambito degli obblighi previsti dalla deliberazione 286/2014/R/com;
3. di dare mandato ad Acquirente unico perché disponga, nel periodo compreso tra il 1 febbraio ed il 30 giugno 2017, il sollecito degli esercenti non ancora accreditati;

4. di prevedere che le funzioni collegate all'indicatore PPR di cui all'articolo 13 della deliberazione 286/2014/R7com restino transitoriamente attive fino al 30 aprile 2017 al fine di completare gli adempimenti richiesti con riferimento ai reclami pervenuti allo Sportello entro il 31 dicembre 2016;
5. di rinviare ad un momento successivo l'eventuale modifica nel regolamento di Funzionamento e nel Portale dei riferimenti allo Sportello per il Consumatore;
6. di pubblicare la presente determinazione, completa degli Allegati, sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it).

Milano, 5 gennaio 2017

Il Direttore: Roberto Malaman