

**DELIBERA N. 44/97**  
**REGOLAMENTO PER LE AUDIZIONI PERIODICHE DELLE  
FORMAZIONI ASSOCIATIVE E LE RELAZIONI SULLA  
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E SULL'EFFICACIA DEI  
SERVIZI**

L'AUTORITÀ

- Nella sua riunione del 16 maggio 1997 ;
- Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità, in particolare l'art. 2, comma 23 della stessa legge, che stabilisce che l'Autorità disciplini ai sensi del capo III della legge 7 agosto 1990, n. 241, con proprio regolamento "audizioni periodiche delle formazioni associative nelle quali i consumatori e gli utenti siano organizzati" e che stabilisce altresì che "nel medesimo regolamento siano disciplinate audizioni periodiche delle associazioni ambientali, delle associazioni sindacali delle imprese e dei lavoratori e lo svolgimento di rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti sull'efficacia dei servizi";
- Visto che la stessa legge del 14 novembre 1995, n. 481 prevede che l'Autorità abbia ad esercitare funzioni di determinazione, indirizzo e proposta, controllo, valutazione, verifica, ispezione e altre attività che si ritiene possano essere svolte organizzando audizioni su temi specifici e stabilendo di volta in volta le modalità di convocazione e di partecipazione, di soggetti portatori di interessi pubblici e privati;
- Considerato che i criteri di rappresentatività delle diverse forme associative potranno essere meglio definiti solo dopo un primo periodo di sperimentazione del sistema delle audizioni periodiche;
- Ritenuto quindi opportuno riferirsi, per la prima fase di operatività, a criteri già sperimentati in altre sedi istituzionali e, per quanto riguarda in particolare le associazioni di consumatori e utenti - in attesa dell'emanazione di una legge quadro di settore - ai criteri maturati nell'ambito del dibattito parlamentare ed all'interno dello stesso mondo associazionistico;
- Visto il documento PROT. AU/97/070 REV1 "Regolamento per le audizioni periodiche delle formazioni associative di consumatori e utenti, delle associazioni ambientaliste, delle associazioni sindacali delle imprese e dei lavoratori e per lo svolgimento di rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti e l'efficacia dei servizi";
- Su proposta del Presidente,

DELIBERA

- Di approvare il "Regolamento per le audizioni periodiche delle formazioni associative di consumatori e utenti, delle associazioni ambientaliste, delle associazioni sindacali delle imprese e dei lavoratori e per lo svolgimento di rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti e l'efficacia dei servizi", come riportato nell'allegato (Allegato A), che costituisce parte integrante e sostanziale della presente delibera.
- Di dare mandato al Presidente, per le azioni a seguire.

**REGOLAMENTO PER LE AUDIZIONI  
PERIODICHE  
DELLE FORMAZIONI ASSOCIATIVE  
DI  
CONSUMATORI E UTENTI, DELLE  
ASSOCIAZIONI AMBIENTALISTE, DELLE  
ASSOCIAZIONI SINDACALI DELLE IMPRESE E  
DEI LAVORATORI  
E  
PER LO SVOLGIMENTO DI RILEVAZIONI  
SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E  
L'EFFICACIA DEI SERVIZI**

**(ai sensi dell'art. 2, comma 23, della legge 14 novembre  
1995, n. 481, recante norme per la concorrenza e la  
regolazione dei servizi di pubblica utilità)**

16 maggio 1997

## **Articolo 1**

### *Audizioni periodiche*

1. L'Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità nel settore dell'energia elettrica e del gas, indicata negli articoli seguenti come Autorità, convoca, con cadenza di norma semestrale, i rappresentanti delle associazioni dei consumatori e degli utenti, delle associazioni ambientaliste, delle associazioni sindacali delle imprese e delle associazioni sindacali dei lavoratori, in audizione congiunta o in audizioni separate, sulla base degli argomenti posti all'ordine del giorno.

## **Articolo 2**

### *Convocazioni*

1. La convocazione è pubblicata, almeno 30 giorni prima della data fissata per l'audizione, sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sul bollettino dell'Autorità. La convocazione contiene le seguenti indicazioni:

- a) ordine del giorno dell'audizione;
- b) luoghi, giorni ed ore per l'accreditamento dei partecipanti;
- c) luoghi, giorni ed ore in cui le associazioni accreditate possono consultare la documentazione predisposta dall'Autorità e presentare le proprie osservazioni;
- d) luogo, giorno e ora dell'audizione;
- e) giorni, ore e luoghi in cui, dopo l'audizione, potranno essere consultati il rendiconto e la documentazione acquisita.

2. Della convocazione viene data notizia su due quotidiani nazionali.

## **Articolo 3**

### *Ordine del giorno e verbalizzazione*

1. Le associazioni di cui al precedente articolo 1 possono proporre, entro il 15° giorno precedente l'audizione, l'inserimento all'ordine del giorno di argomenti inerenti gli interessi da esse tutelati.

2. L'Autorità valuta l'opportunità di inserire nell'ordine del giorno gli argomenti proposti, anche tenendo conto della possibilità di trattarli in altra audizione generale o speciale.

3. Dell'audizione viene redatto rendiconto sommario a cura di un funzionario dell'Autorità.

## **Articolo 4**

### *Accreditamento delle associazioni*

1. Le associazioni che intendono far partecipare alle audizioni convocate ai sensi dell'articolo 2 propri rappresentanti debbono far pervenire all'Autorità, nel termine stabilito nella convocazione, l'indicazione nominativa dei partecipanti nonché una dichiarazione sostitutiva di atto notorio sottoscritta dal legale rappresentante, attestante la titolarità in capo al medesimo dei poteri di rappresentanza ed il possesso dei requisiti di cui ai successivi articoli 5, 6, 7 e 8. Tali requisiti potranno essere modificati in relazione all'esito della prima fase sperimentale del sistema di audizioni e di quanto successivamente definito in altre sedi istituzionali.
2. L'Autorità comunica, nei termini stabiliti nella convocazione, l'avvenuto accreditamento o, in caso contrario, i motivi dell'esclusione.
3. La dichiarazione sostitutiva non è richiesta quando l'associazione sia stata già accreditata in precedente audizione e non vi siano state modifiche nei fatti e stati dichiarati.
4. L'Autorità si riserva di verificare l'effettivo possesso dei requisiti dichiarati in ogni momento. Le associazioni sono tenute, su richiesta, a trasmettere all'Autorità la documentazione idonea; in caso di mancata adesione alla richiesta l'associazione viene esclusa dalle audizioni.

## **Articolo 5**

### *Associazioni di consumatori e utenti*

1. Le associazioni di consumatori e utenti debbono attestare, con la dichiarazione di cui al precedente articolo 4, comma 1, il possesso dei seguenti requisiti:
  - a) costituzione, per atto pubblico, da almeno 3 anni e possesso di uno statuto che sancisca un ordinamento democratico, con la partecipazione effettiva degli associati nelle decisioni principali e che preveda, in assenza di qualsiasi finalità lucrativa, come scopo la tutela dei consumatori e degli utenti;
  - b) ampia base associativa, presenza e attività effettive sul territorio di almeno 5 regioni o province autonome;
  - c) continuità e rilevanza esterna dell'azione svolta per la promozione e la difesa dell'interesse dei consumatori e utenti dei servizi dei settori energia elettrica e gas;
  - d) bilancio annuale e tenuta dei libri contabili, conformemente alle norme vigenti in materia, da cui risultino analiticamente le quote sottoscritte e versate dagli associati.

## **Articolo 6**

### *Associazioni ambientaliste*

Le associazioni ambientaliste debbono attestare, con la dichiarazione di cui al precedente articolo 4, comma 1, di essere riconosciute quali associazioni ambientaliste a carattere nazionale ai sensi dell'articolo 13 della legge 8 luglio 1986, n.349.

## **Articolo 7**

### *Associazioni di lavoratori*

Le associazioni sindacali dei lavoratori debbono attestare, con la dichiarazione di cui al precedente articolo 4, comma 1, di far parte delle associazioni presenti nel Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro.

## **Articolo 8**

### *Associazioni di imprese*

Le associazioni sindacali delle imprese debbono attestare, con la dichiarazione di cui al precedente articolo 4, comma 1, di far parte delle associazioni presenti nel Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro.

## **Articolo 9**

### *Audizioni speciali*

1. Oltre alle audizioni periodiche di cui al precedente articolo 1, l'Autorità può convocare, anche su richiesta delle associazioni di cui allo stesso articolo, audizioni speciali su singoli argomenti o temi particolari, stabilendo di volta in volta le opportune modalità di convocazione e di partecipazione.

2. Audizioni speciali possono essere inoltre convocate al fine di garantire forme di rappresentazione delle istanze dei soggetti portatori di interessi pubblici e privati nei procedimenti di formazione di atti normativi o atti a contenuto generale.

## **Articolo 10**

### *Rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti e sulla qualità dei servizi*

1. L'Autorità procede all'effettuazione, anche attraverso istituti specializzati, di indagini sulla soddisfazione degli utenti e sulla qualità dei servizi. I risultati delle indagini vengono presentati nel corso di apposite audizioni.

2. Le indagini effettuate dall'Autorità tengono conto dei metodi adottati dalle indagini analoghe effettuate dagli esercenti altri servizi, che vi sono tenuti in base alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994, anche al fine di rendere comparabili i risultati e coerenti le metodologie di analisi.

## **Articolo 11**

### *Norma transitoria*

1. Sino a quando non inizierà la pubblicazione del bollettino previsto dall'art. 2, comma 26 della legge 14 novembre 1995, n. 481, la convocazione delle audizioni periodiche generali verrà pubblicata soltanto sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.