

# **PROMOZIONE DI PROCEDURE DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE NEL SETTORE ENERGETICO**

---

**Alberto Grossi**  
**Direttore Direzione Consumatori e utenti**  
**Autorità per l'energia elettrica e il gas**

**Consumers' Forum**  
**Roma 1° marzo 2012**

*(\*) Questo non è un documento ufficiale dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas*



# ***Interventi dell'Autorità per la promozione e diffusione delle procedure di conciliazione***

- ◆ **Supporto ai Protocolli di conciliazione paritetica sottoscritti tra operatori ed Associazioni dei consumatori**
- ◆ **Indagine conoscitiva sulla diffusione e l'impatto della procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra imprese e clienti finali di energia elettrica e gas**
- ◆ **Linee di intervento dell'Autorità alla luce dell'Indagine conoscitiva e del recente quadro normativo comunitario e nazionale**



# ***La promozione della conciliazione paritetica***

- ◆ **Il sostegno dell’Autorità ai Protocolli di conciliazione paritetica sottoscritti tra operatori ed Associazioni dei consumatori è avvenuto tramite i fondi derivanti dalle sanzioni irrogate dall’Autorità garantendo in particolare:**
  - la formazione dei conciliatori delle Associazioni dei consumatori
  - l’erogazione di contributi alle conciliazioni andate a buon fine



# *Sostegno alla conciliazione: i fondi derivanti dalle sanzioni (1)*

- ◆ **Tre progetti approvati per il biennio 2010-2011 e prorogati per l'anno 2012, per complessivi euro 2.590.000:**
  - PCS (Sostegno alla formazione di personale delle Associazioni di consumatori per la conciliazione stragiudiziale e contributi alle conciliazioni effettuate andate a buon fine)
  - PQS (Qualificazione degli sportelli territoriali e di almeno un call center delle Associazioni di consumatori)
  - PDT (Diffusione territoriale delle opportunità offerte dai mercati energetici e delle novità introdotte dall'Autorità) parzialmente finanziato e ancora da attivare



## ***Sostegno alla conciliazione: il progetto PCS (2)***

- ◆ **Il progetto PCS1 riguarda la formazione di conciliatori delle Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU**
- ◆ **Al 31.12.2011 sono stati effettuati 32 corsi di formazione, dei quali 17 di aggiornamento dei conciliatori**
- ◆ **Il progetto PCS2 riguarda l'erogazione di un contributo forfetario per ogni conciliazione andata a buon fine; il contributo stanziato è di 378.300 euro per conciliazioni andate a buon fine tra il 1.1.2010 e il 31.12.2012.**
- ◆ **I contributi attualmente erogati sono pari a 50.075 euro per un totale di 1129 conciliazioni rendicontate al 31.12.2011**



## ***Sostegno alla conciliazione: il progetto PQS (3)***

- ◆ **Il progetto PQS riguarda la qualificazione di 45 sportelli fisici distribuiti sul territorio nazionale e di un call center gratuito delle Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU; l'importo stanziato è di 1.261.000 euro**
- ◆ **In particolare il progetto prevede la presenza di personale delle Associazioni per 24 ore settimanali presso gli sportelli fisici e per 40 ore settimanali al call center. Il personale, appositamente formato, è in grado di:**
  - fornire informazioni utili ad attivare la conciliazione stragiudiziale per risolvere l'eventuale controversia tra il consumatore di energia ed il suo fornitore
  - fornire informazioni utili ai consumatori di energia (elenco venditori, offerte disponibili, cambio del fornitore, servizio di maggior tutela, bonus elettrico e gas, prezzi biorari, risparmio energetico)
  - favorire la risoluzione dei problemi presentati dal consumatore di energia



## ***Sostegno alla conciliazione: il progetto PDT (4)***

- ◆ **Infine un terzo progetto (PDT) non riguarda direttamente la conciliazione ma è ad essa propedeutico; infatti riguarda la diffusione territoriale delle opportunità offerte dai mercati energetici e delle novità introdotte dall'Autorità**
- ◆ **Un tema oggetto della divulgazione sarà sicuramente quello delle procedure di presentazione del reclamo e di attivazione della conciliazione paritetica sulla base di Protocolli sottoscritti dalle Associazioni di consumatori**



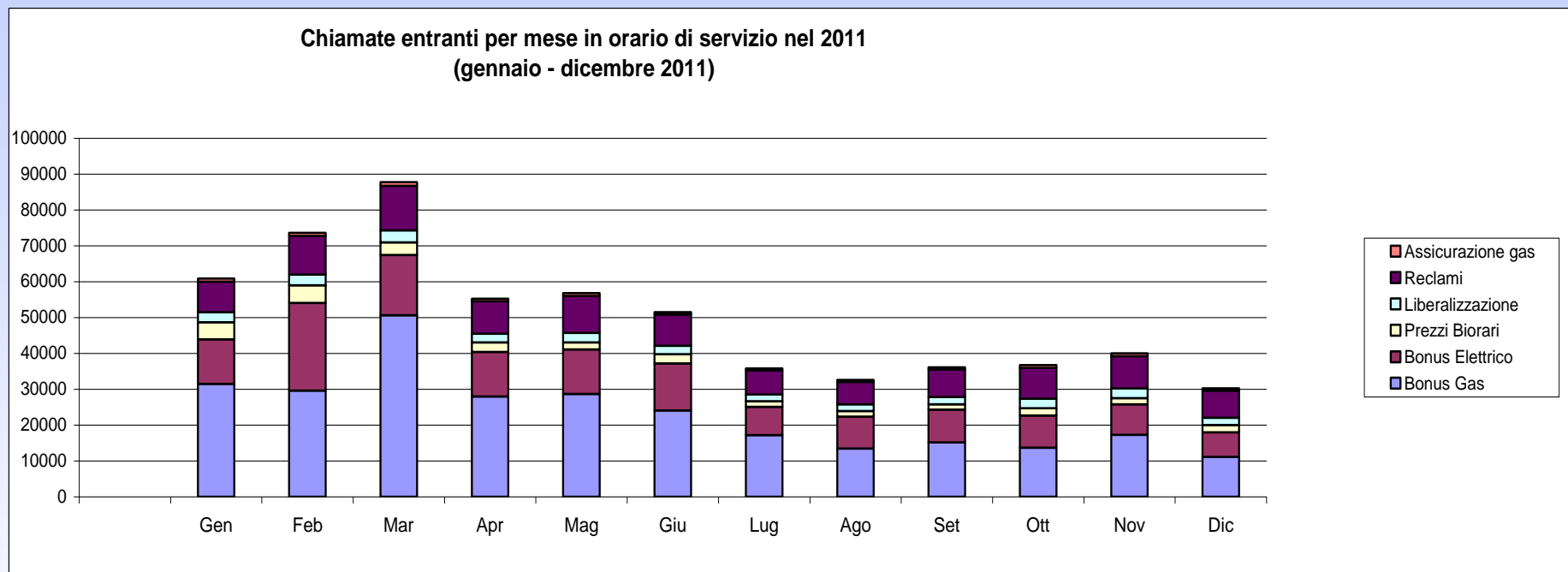
# ***Attività dell'Autorità per la riduzione del contenzioso tra cliente finale ed operatore: lo Sportello per il consumatore di energia***

- ◆ **Per consentire una più rapida valutazione delle segnalazioni inviate dai clienti all'Autorità, in numero crescente in concomitanza all'apertura dei mercati dell'energia elettrica e gas, l'Autorità ha istituito lo Sportello per il consumatore (del. GOP 28/08) composto da un Call center e da una unità reclami**
- ◆ **Dal 1° dicembre 2009 lo Sportello è gestito dall'Acquirente Unico per conto dell'Autorità ai sensi della legge 99/09**
- ◆ **Nel corso del 2011:**
  - **il call center ha ricevuto 597.221 chiamate, con una flessione di poco inferiore al 10% rispetto all'anno precedente**
  - **l'unità reclami ha ricevuto 38.361 di nuovi reclami, con un incremento rispetto a quelli ricevuti nell'anno precedente di circa il 30%**





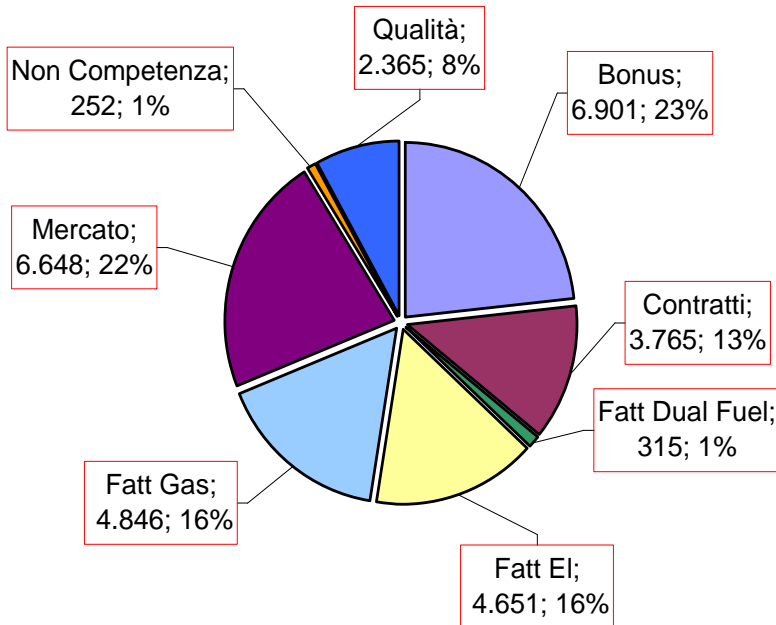
# Call center: chiamate in ingresso 2011



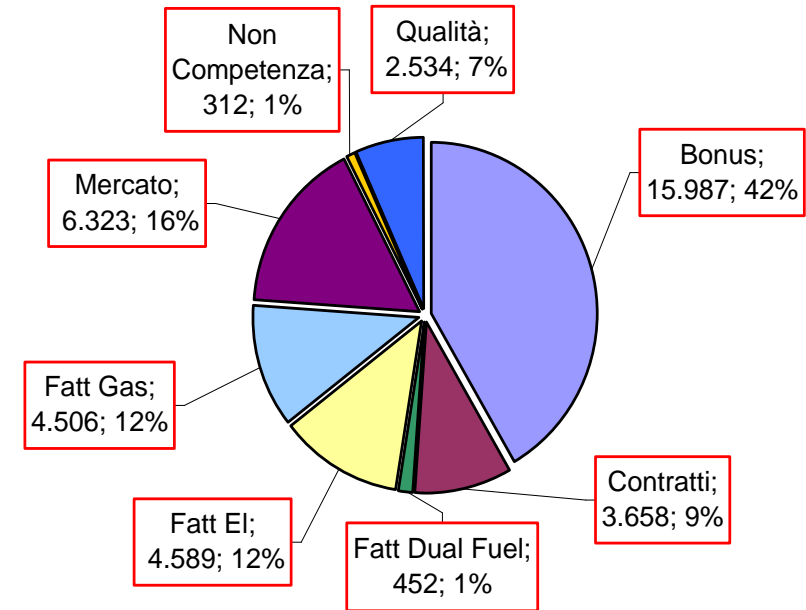
Servizio	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Totale
<b>Bonus Gas</b>	31.490	29.645	50.648	27.959	28.677	24.040	17.174	13.449	15.151	13.658	17.261	11.088	280.240
<b>Bonus Elettrico</b>	12.387	24.379	16.786	12.437	12.422	13.143	7.922	8.892	9.147	8.978	8.546	6.870	141.909
<b>Prezzi Biorari</b>	4.771	4.959	3.487	2.664	1.981	2.601	1.538	1.581	1.520	2.045	1.711	2.023	30.881
<b>Liberalizzazione</b>	2.835	2.979	3.387	2.380	2.615	2.310	1.870	1.828	2.017	2.701	2.746	2.071	29.739
<b>Reclami</b>	8.499	10.753	12.398	9.075	10.298	8.742	6.769	6.259	7.617	8.559	8.934	7.581	105.484
<b>Assicurazione gas</b>	909	907	1.059	690	803	660	528	561	668	749	832	602	8.968
<b>Totale</b>	<b>60.891</b>	<b>73.622</b>	<b>87.765</b>	<b>55.205</b>	<b>56.796</b>	<b>51.496</b>	<b>35.801</b>	<b>32.570</b>	<b>36.120</b>	<b>36.690</b>	<b>40.030</b>	<b>30.235</b>	<b>597.221</b>
<b>Chiamate medie/giorno</b>	<b>3.045</b>	<b>3.681</b>	<b>3.989</b>	<b>2.760</b>	<b>2.582</b>	<b>2.575</b>	<b>1.705</b>	<b>1.480</b>	<b>1.642</b>	<b>1.747</b>	<b>1.906</b>	<b>1.512</b>	<b>2.379</b>



# Reclami per argomento 2010 e 2011



Totale Casi Nuovi per argomento 2010



Totale Casi Nuovi per argomento 2011



# ***Normativa in materia di procedure alternative di risoluzione delle controversie - 1***

## **◆ Normativa comunitaria:**

- Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE (Terzo Pacchetto)
- Proposta di Direttiva in materia di ADR

## **◆ Normativa nazionale:**

- D.lgs. 93/11 (recepimento Terzo Pacchetto)



# ***Normativa in materia di procedure alternative di risoluzione delle controversie - 2***

## **◆ Terzo Pacchetto:**

- lo Stato Membro garantisce che almeno per i clienti finali domestici siano attuate le previsioni dell'Allegato I, tra le quali è compresa la disponibilità di procedure extragiudiziali a beneficio dei clienti stessi

## **◆ Proposta di Direttiva in materia di ADR :**

- la Direttiva ha lo scopo di contribuire al funzionamento del mercato interno e al raggiungimento di un livello elevato di protezione del consumatore, garantendo che le controversie tra consumatori e professionisti possano essere presentate ad organismi che offrono procedure imparziali, trasparenti, efficaci ed eque
- la Direttiva non troverebbe applicazione: alle procedure presso organismi in cui le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie sono alle esclusive dipendenze del professionista; alle procedure presso sistemi di trattamento dei reclami dei consumatori gestiti dal professionista; alle negoziazione diretta tra consumatore e professionista, con o senza rappresentanti



# ***Normativa in materia di procedure alternative di risoluzione delle controversie - 3***

## **◆ D.Lgs. N. 93/11:**

- l'articolo 44, comma 3, prevede che l'Autorità assicura 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 S.p.A. e vigila affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori di cui all'Allegato I alle Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE
- ◆ **Ai sensi del quadro normativo comunitario e nazionale, è necessario garantire ai clienti finali un ampio ventaglio di procedure alternative. Infatti, una maggiore diffusione di procedure alternative rapide ed efficaci è in grado:**
  - di aumentare la fiducia dei clienti finali nel mercato energetico;
  - di intercettare le diverse esigenze dei clienti stessi, permettendo agli stessi di scegliere tra una procedura on line o una procedura gestita con la presenza fisica delle parti di fronte ad un organismo territoriale



# ***Indagine conoscitiva sulle procedure di risoluzione alternativa delle controversie***

- ◆ **Con deliberazione Vis 65/11 l'Autorità ha avviato un'Indagine conoscitiva al fine di acquisire informazioni e dati utili alla predisposizione di successivi interventi dell'Autorità in materia di procedure alternative di risoluzione delle controversie tra imprese e clienti finali**
- ◆ **L'indagine ha riguardato il periodo 1 gennaio 2010 - 31 maggio 2011**
- ◆ **Sono stati raccolti dati ed informazioni attraverso questionari inviati ad imprese, associazioni dei consumatori domestici e camere di commercio e sono state analizzate le principali esperienze di conciliazione nei settori diversi dal settore energetico**



# ***I risultati dell'Indagine conoscitiva (1/1/2010 – 31/5/2011) - 1***

- ◆ **N. 10 Protocolli di conciliazione paritetica (clienti domestici):**
  - 3082 richieste presentate, di cui il 30,1% non ammesse alla procedura
  - 88 conciliatori di impresa e 286 conciliatori delle associazioni (attivi a maggio 2011)
  - nel 40% dei casi la non ammissione alla procedura è dovuta ad errori procedurali (es.mancanza del reclamo) e nel 24% dei casi è dovuta al fatto che la controversia non rientra nell' oggetto del protocollo
  - nel 76% delle procedure concluse al momento della rilevazione (1125) c'è stata la sottoscrizione di un accordo
  - nei casi di procedure concluse senza la definizione dell'accordo questo è dovuto nel 38% dei casi alla mancata sottoscrizione da parte del cliente dell'accordo e per il 25% dei casi al mancato raggiungimento dell'accordo in sede conciliativa
  - il rapporto tra pratiche avviate e pratiche concluse a livello di impresa presenta valori eterogenei: tra il 90% e il 100% per le imprese con meno di 50 pratiche, tra il 57% e il 100% per le imprese fra 50 e 100 pratiche e tra 75% e 90% per le imprese con più di 100 pratiche avviate



# ***I risultati dell'Indagine conoscitiva (1/1/2010 – 31/5/2011) - 2***

## **◆ Protocolli d'intesa (clienti non domestici):**

- Risultano 2 protocolli specifici attivati a partire dalla primavera 2011
- Sono state ammesse alla procedura circa il 50% delle richieste presentate, il 100% delle procedure ammesse (al netto di quelle per cui non risultano scaduti i termini) si sono concluse con la sottoscrizione del verbale conciliativo

## **◆ Camere di commercio:**

- Numeri bassi: 108 richieste di cui 103 avanzate autonomamente dai clienti e 5 da associazioni dei consumatori
- Nel 92% dei casi la procedura non si è conclusa perché le imprese non hanno aderito (88,8%)
- Nei casi in cui la procedura si è conclusa, risulta un 75% di accordi firmati e un 25% di mancati accordi in linea con quanto rilevato per i Protocolli





# ***Valutazioni conclusive dell'Indagine conoscitiva - 1***

- ◆ **I Protocolli di conciliazione stipulati fra imprese ed Associazioni sono una esperienza da valutare positivamente, sebbene essa sia ancora in fase di avvio ed emergano alcune criticità. Risulta pertanto necessario sollecitare le parti ad adottare misure maggiormente funzionali alla diffusione dello strumento ed ad una efficace soluzione del contenzioso**
- ◆ **L'esperienza volontaria dei Protocolli di conciliazione può essere ulteriormente valorizzata, ma deve essere affiancata ed eventualmente resa funzionale alla presenza di procedure accessibili indistintamente a tutti i clienti elettrici e gas, qualunque sia il loro fornitore**



## ***Valutazioni conclusive dell'Indagine conoscitiva - 2***

- ◆ **L'Autorità ritiene importante proseguire nell'attività di promozione della conciliazione stragiudiziale con il contributo delle Associazioni dei consumatori e di Consumer's Forum**
- ◆ **Occorre proseguire nell'attività di completamento ed omogeneizzazione dei Protocolli per far sì che la gamma degli argomenti che possono beneficiare della conciliazione stragiudiziale sia la più ampia possibile**
- ◆ **Occorre monitorare l'attuazione dei Protocolli per rimuovere quegli ostacoli che ancora impediscono in molti casi che la conciliazione attivata giunga a buon fine**



# ***Avvio di procedimenti per la formazione di provvedimenti in materia di procedure di conciliazione***

- ◆ **Con deliberazione ARG/com 183/11 l'Autorità ha avviato procedimenti per la formazione di provvedimenti in materia di procedure di conciliazione. L'avvio tiene conto:**
  - del quadro normativo comunitario e nazionale in materia di conciliazione e dei conseguenti possibili interventi da parte dell'Autorità al fine di garantire una maggiore diffusione di tali procedure alternative di risoluzione delle controversie tra clienti finali e imprese
  - dei risultati dell'Indagine conoscitiva



## ***Possibili linee di intervento da parte dell'Autorità***

- ◆ **Supporto ai Protocolli di conciliazione paritetica con proposta al MSE di prolungamento oltre il 2012 dei contributi derivanti dal Fondo sanzioni al fine di garantire la gratuità delle conciliazioni paritetiche**
- ◆ **Promozione di strumenti alternativi di risoluzione delle controversie ed in particolare:**
  - istituzione di un servizio di conciliazione dell'Autorità con l'avvalimento dell'Acquirente Unico
  - altre iniziative per la promozione delle conciliazioni

