



Guida per il cittadino

Energia elettrica, gas e servizi idrici

A cura del Difensore Civico della Regione Piemonte



Guida per il cittadino

Energia elettrica, gas e servizi idrici

Strumenti di reclamo e risoluzione extragiudiziale delle controversie
A cura del Difensore Civico della Regione Piemonte

I tascabili di Palazzo Lascaris



n. 54

Direzione comunicazione istituzionale dell'Assemblea regionale

Direttore: Domenico Tomatis

Guida realizzata dal Difensore Civico regionale:

Avv. Antonio Caputo

Con la collaborazione di:

Marco Audino

Angelo Cappella

Antonio De Lucia

Impaginazione e stampa

Print Time sas - Torino

Care/i cittadine/i,

Vi affido questa agile Guida pubblicata a cura del Consiglio regionale del Piemonte.

Lo scopo dell'iniziativa è di consentire a cittadini, utenti e consumatori di conoscere e far valere al meglio i propri diritti, in un confronto trasparente con i Gestori dei servizi di elettricità, gas, idrici e di altro tipo, senza la necessità di ricorrere unicamente all'Autorità giudiziaria e prima che ciò avvenga. Il diritto al reclamo, secondo l'insegnamento della Corte Europea dei Diritti dell'Uomo, è una risorsa insopprimibile da garantire pienamente al cittadino onde migliorare, nella vita quotidiana, l'efficienza dei servizi di prima necessità, quali luce, gas, acqua.

Potrete rivolgerVi al Difensore civico per avere l'orientamento necessario.

Buona lettura e cordiali saluti.

Il Difensore Civico
Avv. Antonio Caputo



Servizi di energia elettrica e gas - trattamento dei reclami e risoluzione stragiudiziale delle controversie come regolamentati dai gestori e dall'autorità

Secondo le Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, recepite nell'ordinamento italiano con il d.lgs. 93/2011, gli Stati membri garantiscono la predisposizione di un meccanismo indipendente al fine di assicurare *“un trattamento efficiente dei reclami e delle risoluzioni stragiudiziali delle controversie (ADR) dei clienti finali relative ai servizi di energia elettrica e di gas naturale”*. Restano salve le procedure di mediazione, conciliazione e negoziazione assistita disciplinate da altre normative, in specie dal d.lgs. 28/2010 e successive modifiche e integrazioni, che regola la mediazione civile e commerciale.

1. Trattamento dei reclami: sportello per il Consumatore di energia

Con riferimento alla presentazione dei reclami, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, già con deliberazione 14 maggio 2008, GOP 28/08, ha istituito lo Sportello per il Consumatore di energia per lo svolgimento delle attività materiali, informative e conoscitive anche preparatorie e strumentali nell'ambito della valutazione di reclami, istanze e segnalazioni e per il servizio informativo ai clienti finali tramite Call Center.

2. Risoluzione stragiudiziale delle controversie: servizi di conciliazione

Con riguardo ai rimedi alternativi al ricorso alla Magistratura ordinaria, l'Autorità ha avviato diverse iniziative indirizzate alla promozione di procedure extragiudiziali di soluzione delle controversie a vantaggio dei

clienti finali, e allo stato attuale gli strumenti alternativi per risolvere le controversie previsti specificatamente per i settori dell'energia sono:

2.1. Il Servizio conciliazione clienti energia, istituito dall'Autorità per l'energia, nel quale:

- la procedura si svolge solo on line e sempre con l'intervento di un conciliatore terzo ed imparziale;
- il cliente finale può partecipare personalmente alla conciliazione via web, oppure può farsi rappresentare da un proprio delegato anche appartenente ad una Associazione dei consumatori o di categoria, munito di una piena delega a trattare e definire la controversia stessa;
- il venditore o il distributore, al quale è stato inviato il reclamo, è obbligato a partecipare alla procedura se si è iscritto all'apposito elenco creato dall'Autorità ed ha selezionato il Servizio di conciliazione; in caso contrario, l'esercente è libero di aderire o meno alla procedura;

2.2 Le Conciliazioni paritetiche (ovvero quelle promosse tramite Associazioni di utenti e consumatori sulla base di Protocolli di intesa con Enti gestori), realizzate sulla base di accordi tra operatori e Associazioni dei consumatori o di piccole e medie imprese, nelle quali:

- la procedura (on line o vis-à-vis a seconda dei protocolli) viene svolta da una Commissione composta da 2 membri che rappresentano l'uno il cliente e l'altro l'impresa;
- il cliente dei settori elettrico e gas è sempre rappresentato da un'Associazione dei consumatori o di piccole e medie imprese, scelta dal cliente;

- per attivare questa procedura nei confronti del proprio esercente è necessario che questi abbia sottoscritto un Protocollo di conciliazione paritetica con una o più Associazioni dei clienti domestici o dei clienti non domestici.



Procedure di reclamo presso lo sportello del consumatore e servizio di conciliazione

Con la delibera 20 dicembre 2012 548/2012/E/com , modificata ed integrata con la deliberazione 162/2013, avente ad oggetto l'approvazione del nuovo Regolamento dello Sportello per il consumatore di energia, e con la delibera 21 giugno 2012 260/2012/E/com, integrata e modificata con delibera 475/2012/E/com e 93/2013/E/com, avente ad oggetto l'istituzione del Servizio di conciliazione dei clienti energia, l'Autorità ha adottato una disciplina puntuale e precisa sia in materia di procedura di presentazione del reclamo allo Sportello del Consumatore, sia in materia di conciliazione, da cui emerge:

- 1. la necessità del preventivo reclamo scritto al soggetto gestore;***
- 2. il rapporto di alternatività tra il reclamo allo Sportello per il consumatore e la procedura di conciliazione;***
- 3. le modalità di presentazione di un reclamo e di attivazione di una procedura di conciliazione.***

1. Necessità del preventivo reclamo scritto al soggetto gestore

L'Autorità, con delibera 548/2012/E/com, ha confermato la necessità che il reclamo del cliente, prima di essere presentato allo Sportello per il consumatore, o prima che venga avviata una procedura di conciliazione, venga preventivamente inviato all' esercente, al fine di superare le criticità connesse con il trattamento di reclami irregolari o incompleti, e in ossequio al principio che la soluzione della controversia debba essere ricercata in primis all'interno del rapporto tra cliente ed operatore, sottolineando così la terzietà della stessa Autorità quale soggetto di regolazione del mercato di riferimento.

Per i reclami per cui si ravvisi il pericolo di danni gravi ed irreparabili, l'Autorità ha illustrato i casi in cui lo Sportello può procedere con proprie richieste di informazioni anche quando il reclamo non sia stato preventivamente inviato all' esercente o sia stato presentato allo Sportello prima del decorso dei termini di risposta posti a carico dell' esercente medesimo.

Ne consegue che :

a) prima di presentare il reclamo allo Sportello per il consumatore o di attivare una procedura di conciliazione occorre:

• **presentare un reclamo scritto all' esercente**, con una modalità che consenta di provare la data del ricevimento (ad esempio, presentazione agli uffici dell' esercente, che è tenuto a rilasciarne ricevuta; raccomandata con avviso di ricevimento, posta elettronica anche certificata o ogni altro mezzo idoneo al raggiungimento dello stesso risultato). Il recapito per l'invio all' esercente, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni viene riportato, di norma, in bolletta, ed è anche possibile richiederlo tramite il numero verde dedicato di cui normalmente i gestori sono dotati.

b) Il reclamo può quindi essere inoltrato allo Sportello per il consumatore o si può attivare una procedura di conciliazione:

- se la risposta scritta ricevuta dall'esercente non è soddisfacente;
- se sono trascorsi 40 giorni solari e l'esercente non ha ancora fornito una risposta.

c) Il reclamo può essere presentato contemporaneamente all'Esercente e allo Sportello per il consumatore di energia se si riferisce a situazioni che possono provocare danni gravi ed irreparabili. In questo caso è necessario indicare i motivi di pericolo e i danni gravi e irreparabili che possono derivare dalla situazione a cui si riferisce il reclamo.



2. Rapporto di alternatività tra il reclamo allo Sportello per il consumatore e la procedura di conciliazione

In tema di relazioni tra procedura di reclamo allo Sportello e gli strumenti giudiziali ed extra – giudiziali di risoluzione delle controversie, con particolare riferimento alle procedure di conciliazione, l'Autorità con la deliberazione 162/2013/E/com, ha ritenuto opportuno introdurre il principio dell'alternatività tra la procedura di reclamo allo Sportello e le procedure giudiziali ed extra-giudiziali di risoluzione delle controversie, in quanto tale criterio, ad avviso dell'Autorità, risponderebbe alla finalità di evitare duplicazioni di procedure e di costi.

Il principio dell'alternatività comporta quindi che:

Il reclamo allo Sportello per il consumatore non può essere presentato, e quindi non è ammissibile:

- quando, per la stessa controversia, è pendente un procedimento giurisdizionale, ***una procedura di conciliazione presso il Servizio conciliazione clienti energia dell'Autorità o una diversa procedura alternativa di risoluzione della controversia, anche volontaria o paritetica;***
- quando la stessa controversia è già stata definita mediante una delle procedure sopra citate, indipendentemente dall'esito;

La domanda di conciliazione non può essere presentata, e quindi non è ammissibile quando, per la stessa controversia:

- sia già stata avviata o conclusa una procedura di fronte all'Autorità giudiziaria;
- ***sia in corso o sia stata svolta altra procedura di risoluzione alternativa della controversia, anche volontaria e paritetica,*** ovvero dinanzi a Organismo di mediazione abilitato ai sensi del d.lgs. 28/2010 e successive modifiche e integrazioni;

- *sia in corso o sia stata svolta una procedura di reclamo presso lo Sportello per il consumatore, salvo che nella risposta lo Sportello, per tutte le problematiche o per alcune di esse, non abbia suggerito al cliente di provare a risolverle utilizzando altre procedure.*

3. Modalità di presentazione di un reclamo e di attivazione di una procedura di conciliazione

Con specifico riferimento alle modalità di attivazione di tali procedure si rinvia, anche per la modulistica, agli allegati e più ampiamente al sito dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas, in particolare:

- per lo Sportello per il Consumatore di energia- come si presenta un reclamo:
<http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/reclami.htm>
- per il Servizio di conciliazione – come si attiva una procedura di conciliazione:
<http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm>

Procedure di mediazione in materia di servizi idrici e di altro tipo diverso da energia elettrica e gas

Il cittadino utente può entrare in contraddizione anche con i concessionari e i gestori di pubblici servizi diversi da gas e energia elettrica. In tal caso, allo stato non sono ancora previste particolari procedure extragiudiziali per la risoluzione delle relative controversie, salva l'eventuale regolazione contenuta nelle carte dei servizi degli Enti erogatori.

Resta la possibilità di esperire la mediazione volontaria anche attraverso uno degli Organismi di mediazione abilitati ai sensi del d.lgs. 28/2010 e successive modifiche ed integrazioni, nonché la possibilità di rivolgersi al Difensore civico per le funzioni di competenza di quest'ultimo, salvo il possibile ricorso all'Autorità giudiziaria.



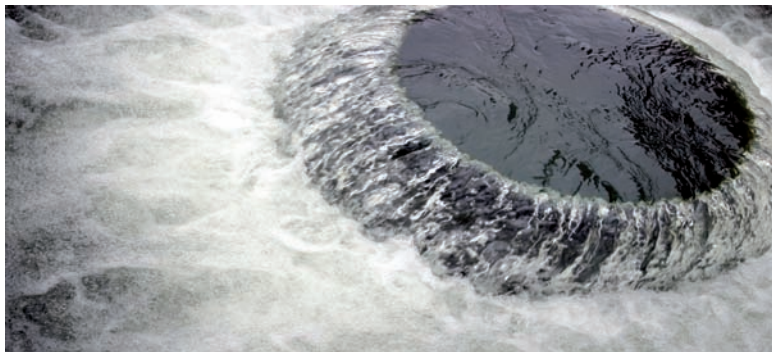
Servizi idrici

Con il decreto legge 201/2011 ,convertito dalla legge 214/2011, sono state attribuite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas le *"funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici"* .

In particolare, con il Dpcm 20 luglio 2012, l'Autorità ha assunto tra l'altro le seguenti attività di regolazione dei servizi idrici:

- garantire che gli utenti non sostengano oneri impropri;
- assicurare meccanismi di salvaguardia per le utenze economicamente disagiate;
- riconoscere il costo del servizio sulla base dei valori efficienti;
- riconoscere il costo dei soli investimenti effettivamente realizzati;
- promuovere la tempestiva entrata in esercizio delle infrastrutture oggetto di investimento.

Si dettano così delle regole, precettive verso i gestori, che sono anche la base ed i presupposti dell'attività di intervento del Difensore civico in materia di servizi idrici, sia nella sua funzione sollecitatoria e prescrittiva, sia ai fini di una attività mediatrice in senso ampio.



Procedura di reclamo presso il Difensore Civico in materia di energia elettrica, gas, servizi idrici e di altro tipo

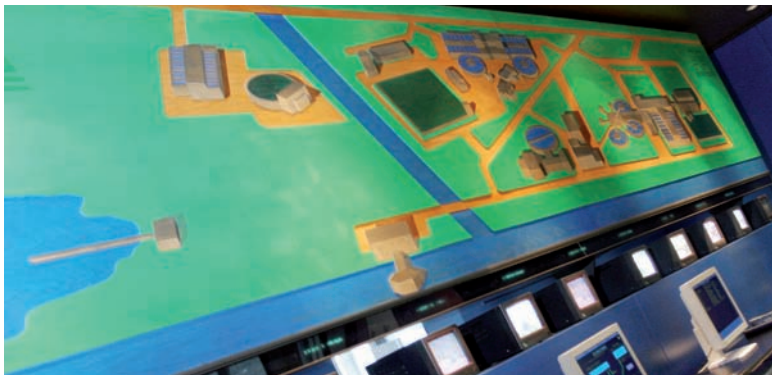
Una volta raccolta l'istanza del cittadino nell'apposito modulo di reclamo, l'azione della Difesa Civica in materia di energia elettrica e gas è disciplinata dai seguenti principi:

- 1. necessità del preventivo reclamo scritto nei confronti dell'Ente gestore;***
- 2. terzietà istituzionale del Difensore civico nella relazione tra cittadino e Gestori di pubblici servizi;***
- 3. informazione e orientamento dell'utenza;***
- 4. rapporto di collaborazione istituzionale del Difensore civico con le Autorità Garanti;***

1. Necessità del preventivo reclamo scritto nei confronti dell'Ente gestore

Gli artt. 3 e 4 della legge regionale del Piemonte 9.12.1981 n. 50 e successive modifiche e integrazioni, istitutiva dell'Ufficio del Difensore civico, ma anche più in generale e in via di principio tutte la normativa riguardante l'intervento dell'Ombudsman, stabiliscono che il Difensore civico interviene normalmente su istanza di chi, avendo richiesto alle Amministrazioni un atto dovuto, non lo abbia ottenuto senza giustificato motivo e che il Difensore civico, alla richiesta di iniziativa proposta da un cittadino, valuta il fondamento dell'istanza e ulteriormente se siano state esperite le ordinarie vie di rapporto con l'Amministrazione o con i Gestori e Concessionari di servizi pubblici e di pubblica utilità.

Alla luce di tali disposizioni, va ribadita anche in questa sede la necessità che il reclamo del cittadino - utente, prima di essere presentato all'Ufficio del Difensore civico, debba essere preventivamente inviato all'Esercente, a cui deve essere lasciato il margine temporale per poter rispondere, di norma previsto nelle Carte di servizio reperibili sui siti degli Enti gestori.



2. Terzietà istituzionale del Difensore civico nella relazione tra cittadino e Gestori di pubblici servizi e funzioni di mediazione istituzionale

Il Difensore Civico, essendo il suo intervento caratterizzato da finalità di interesse pubblico (la buona amministrazione e la trasparenza amministrativa), non può esercitare un'attività di consulenza personale ovvero difensiva, volta alla tutela della persona fisica o giuridica, che caratterizza in particolare l'attività forense, e comunque di mandatario in senso stretto della parte.

Ne consegue in particolare che:

- il Difensore Civico non provvede ad inviare segnalazioni "in nome e per conto del cliente", in quanto la relazione che intercorre fra il Difensore Civico e il cittadino che si rivolge alla Difesa Civica non può in nessun modo essere assimilata al rapporto, di natura professionale, che intercorre fra cliente e consulente fiduciario (avvocato, commercialista, consulente in genere) abilitato alla trattazione del caso;
- il Difensore Civico, a partire dal caso denunciato relativo al disservizio e disfunzione, interviene non solo per tutelare la specifica posizione del cittadino che si è a lui rivolto, ma più in generale il diritto di tutti i cittadini utenti del servizio, che si trovino in condizioni analoghe, ad una buona e trasparente gestione nell'interesse di tutti, con il metodo del dialogo proattivo.

Il Difensore Civico non può inoltre, allo stato della attuale legislazione italiana, adottare atti di amministrazione attiva e/o sostitutiva, quali provvedimenti di annullamento, revoca, rettifica, sospensione dell'efficacia e via discorrendo, nemmeno disponendo il Difensore civico della possibilità di nominare un perito che potrebbe in ipotesi svolgere accertamenti di natura tecnica con riguar-

do alle problematiche sollevate. Tuttavia, in virtù di tale posizione di terzietà, il Difensore civico assolve una attività di “**mediazione**” volta ad individuare un contatto qualificato con i gestori di pubblici servizi e a migliorare la vicinanza tra utenti e gestori, attraverso una comunicazione interattiva, nel contempo contribuendo a migliorare sistemicamente l’efficienza dell’attività di fornitura dei servizi a vantaggio dell’intera utenza, anche attraverso attività di autocorrezione da parte dei Gestori conseguenti alle sollecitazioni del Difensore civico.

3. Informazione e orientamento dell’utenza

L’Ufficio del Difensore civico svolge attività di orientamento e di corretta informazione all’utente sugli strumenti a sua disposizione, con particolare riferimento alle procedure di reclamo presso lo Sportello per il consumatore di energia e alle procedure di conciliazione, nonché ad ogni altro mezzo utile per definire correttamente momenti o situazioni di criticità, fatto salvo il ricorso all’Autorità giudiziaria.

4. Rapporto di collaborazione istituzionale del Difensore civico con le Autorità Garanti

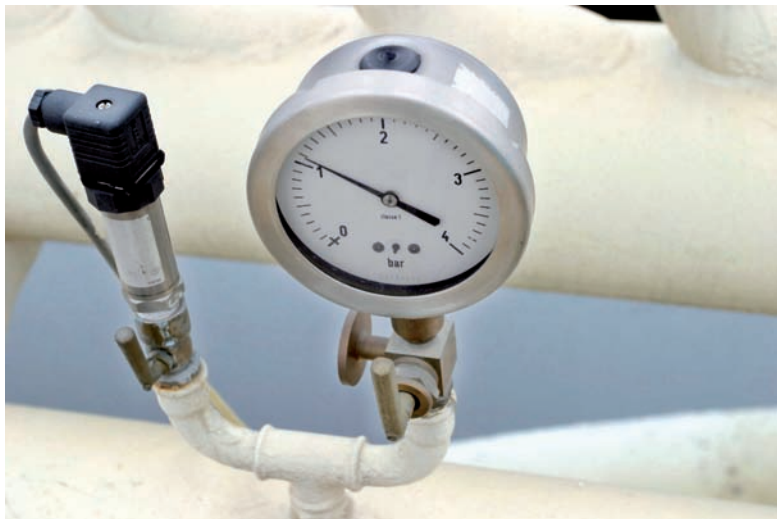
Il Difensore civico coopera al miglior funzionamento del sistema, attraverso un sistemico rapporto di collaborazione con l’Autorità Garante, in conformità ai principi generali che regolano il funzionamento delle Autorità Indipendenti.

A tali fini, il Difensore civico:

- esprime una funzione di garanzia per il buon andamento e l’imparzialità delle prestazioni erogate dal Gestore e tramite lo Sportello per il Consumatore di energia;
- contribuisce in modo fattivo nell’opera di individuazione e vigilanza sulle

pratiche commerciali scorrette e/o ingannevoli, rendendo più incisiva la tutela dei diritti del cittadino/consumatore, anche attraverso iniziative di coordinamento con le Associazioni dei Consumatori, formalizzate in Piemonte attraverso Protocolli di intesa;

- formula proposte e suggerimenti volti a migliorare la gestione del pubblico servizio;
- fornisce all'Autorità Garante elementi utili per ogni intervento anche sanzionatorio di competenza di quest'ultima.



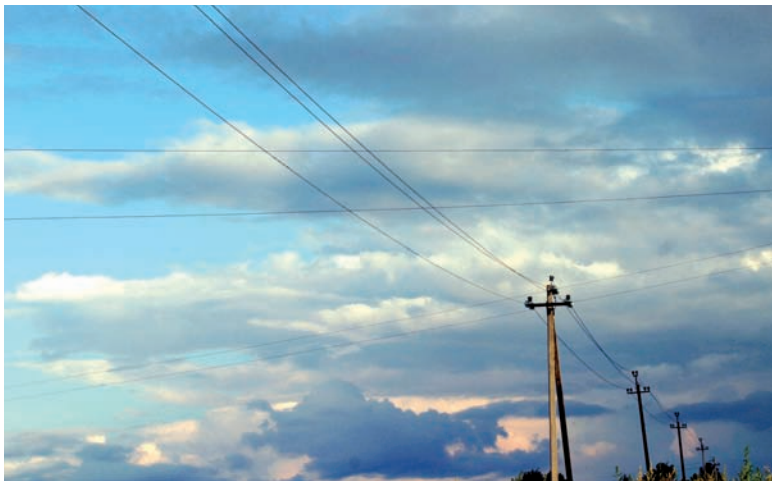
Conclusioni

Auspichiamo che la Guida possa essere utile ai cittadini, semplificando la vita quotidiana di utenti e consumatori, nel contempo contribuendo a migliorare la trasparenza, efficienza ed economicità dei servizi.

Affinché ciò accada, è senz'altro necessario garantire l'effettività del diritto al reclamo dei cittadini - utenti - consumatori.

Effettività che comporta l'obbligo di rispondere e di provvedere in tempi certi, attraverso una comunicazione semplice che consenta in primo luogo al cittadino di conoscere quali sono i suoi diritti e ulteriormente gli obblighi e i doveri del gestore.

Anche questa è una strada per la modernizzazione del Paese.



Indirizzi siti internet utili

1. Difensore Civico della Regione Piemonte:

<http://www.cr.piemonte.it/cms/organismi/difensore-civico.html>

2. Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico:

<http://www.autorita.energia.it/it/index.htm>

3. Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, Normativa di riferimento:

http://www.autorita.energia.it/it/docs/riferimenti/riferim_normativi.htm

4. Sportello per il Consumatore di Energia:

<http://www.acquirenteunico.it/canale/consumatori/dettaglio-sportello-il-consumatore-di-energia>

5. Servizio di Conciliazione:

<http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm>

6. Per i clienti domestici elenco Associazioni di consumatori del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti aderenti al servizio:

<http://www.tuttoconsumatori.org/ecm/web/cncu/online/home>

7. Elenco Distributori che aderiscono alle procedure di conciliazione:

<http://www.autorita.energia.it/ModuliDinamiciPortale/elencooperatori/elencoOpeContrProcConcDistributori>

8. Elenco dei Venditori che aderiscono all'elenco delle procedure di conciliazione:

<http://www.autorita.energia.it/ModuliDinamiciPortale/elencooperatori/elencoOpeContrProcConcVenditori>

9. Servizio conciliazione clienti energia - schede:

<http://www.autorita.energia.it/it/schede/C/faq-servconc.htm>

10. Atlante dei diritti del consumatore di energia:

<http://www.autorita.energia.it/atlante/index.htm>

Delibere Autorità energia elettrica, gas e servizi idrici

1. Delibera 20 dicembre 2012 548/2012/E/com, Regolamento Sportello per il consumatore di energia:

<http://www.autorita.energia.it/it/docs/12/548-12.htm>

2. Delibera 21 giugno 2012 260/2012/E/com, Istituzione servizio di conciliazione clienti di energia:

<http://www.autorita.energia.it/it/docs/12/260-12.htm>

Modulistica utile

1. Segnalazione all'Ufficio del Difensore Civico:

2. Modulo reclamo sportello per il consumatore di energia:

<http://www.autorita.energia.it/allegati/consumatori/Modulo Reclami Base.pdf>

3. Attivazione servizio di conciliazione on line:

<http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm>



Al Difensore Civico
della Regione Piemonte
Via Dellala, 8
10121 Torino
tel. 011.5757.387/524
fax 011.5757.386

SEGNALAZIONE GESTORI SERVIZI PUBBLICI O DI PUBBLICA UTILITA'
ENERGIA ELETTRICA – GAS – SERVIZI IDRICI

1.

Nome e Cognome o denominazione dell'istante	<input type="text"/>
Codice Fiscale/ Partita IVA	<input type="text"/>
Indirizzo	<input type="text"/>
Comune – CAP	<input type="text"/>
Provincia	<input type="text"/>
Stato	<input type="text"/>
Telefono	<input type="text"/>
Fax	<input type="text"/>
e-mail	<input type="text"/>

N.B. Se l'istanza è presentata per conto di persona diversa dal ricorrente allegare delega e copia del documento di identità del delegante

Via Dellala, 8
10121 Torino
Tel. 011-5757.387/524
Fax 011- 5757.386

difensore.civico@cr.piemonte.it
difensore.civico@cert.cr.piemonte.it
www.cr.piemonte.it

Aderente alla Rete
Europea dei
Difensori Civici





2. Quale Ente Gestore di pubblici servizi o di pubblica utilità è interessato dalla Sua segnalazione?

UTENZE (Uso dei servizi pubblici) **Consumatore domestico** **Consumatore non domestico**

acqua

gas

energia elettrica

altro

Codice Cliente

3. Ha già contattato l'Ente Gestore in argomento al fine di ottenere la risoluzione prima di rivolgersi al Difensore Civico?

Se sì, specificare quali azioni sono state intraprese.

4. Sono stati proposti reclami scritti nei riguardi dell'Ente Gestore?

Se sì, specificare quali azioni sono state intraprese.

5. L'oggetto della Sua segnalazione è già stata oggetto di un procedimento giurisdizionale, è stata trattata da una Associazione di Consumatori, dallo Sportello per il Consumatore di Energia o in alternativa a quest'ultimo presso il servizio di conciliazione, o è ancora in stato di pendenza?

Se sì, specificare i fatti e/o allegare i documenti

6. Descrizione dell'oggetto della segnalazione all'origine del reclamo

7. Quando è stata presa tale decisione o quando Le è stata notificata?



8. Se si tratta di un fatto, quando è avvenuto?

9. Che cosa considera che l'Ente Gestore abbia fatto di sbagliato?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ritardo ingiustificato | <input type="checkbox"/> mancata risposta |
| <input type="checkbox"/> omissione | <input type="checkbox"/> Altro (specificare) |

10. Secondo Lei, cosa dovrebbe fare l'Ente Gestore per risolvere il Suo problema?

11. Specificare quale risultato si intende ottenere da parte del gestore

"Il/La sottoscritto/a prende atto che

- il ricorso al Difensore civico è totalmente gratuito;
- il Difensore civico non può rimettere in discussione un qualunque provvedimento del giudice, né avviare interventi se vi è in corso un procedimento davanti al giudice;
- l'attività del Difensore civico non interrompe né sospende termini di decadenza di eventuali diritti né di prescrizione di azioni giudiziarie civili, penali, amministrative e tributarie;
- Il Difensore civico in totale autonomia valuta se i fatti esposti giustificano o meno un suo intervento."

Il sottoscritto dichiara inoltre di essere stato informato circa le funzioni del Difensore civico.

In particolare, prende atto che il Difensore civico non potrà, in nessun caso, svolgere attività preordinate alla possibile tutela di diritti e interessi da far valere dinanzi alle Autorità giudiziaria, ivi compresa ogni e qualunque attività di interpretazione ovvero di consulenza e/o assistenza.

Prende atto che l'attività del Difensore civico è finalizzata a stimolare il buon e imparziale andamento delle pubbliche amministrazioni e la corretta gestione di pubblici servizi ovvero di servizi di pubblica utilità, negli ambiti previsti dalla legge e come da informativa sul sito internet del Consiglio regionale del Piemonte www.consiglioregionale.piemonte.it.

Informativa Legge sulla privacy

Visti gli artt. 7,13, 22 e 23 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 i dati e le informazioni vengono raccolti per le finalità istituzionali dell'Ufficio del Difensore civico regionale.

Se ne consente l'utilizzo ai sensi dell'art. 23 del suddetto Decreto legislativo.

Luogo e data _____

Firma _____



DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SEGNALAZIONE

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Reclamo già inviato al Gestore |
| <input type="checkbox"/> | Copia bollette/a contestate/a |
| <input type="checkbox"/> | Delega dell'interessato e copia del documento di riconoscimento |
| <input type="checkbox"/> | Eventuali risposte ricevute dal Gestore |
| <input type="checkbox"/> | Copia completa del contratto scritto o elementi di riferimento al contratto verbale/telefonico |
| <input type="checkbox"/> | Altri documenti utili |

IL MODULO PUO' ESSERE INVIATO	UTILIZZARE UN SOLO CANALE
Mail	difensore.civico@cr.piemonte.it
Fax	011.5757.386
Posta Ordinaria	Ufficio del Difensore Civico: Via Dellala, 8 - 10121 Torino

INFORMAZIONI

- Autorità per l'Energia elettrica il gas ed il sistema idrico:
<http://www.autorita.energia.it/it/index.htm>
- Sportello per il Consumatore di Energia:
<http://www.acquirenteunico.it/canale/consumatori/dettaglio-sportello-il-consumatore-di-energia>
- Servizio di Conciliazione:
<http://www.conciliaonline.net/concilia/default.asp?dtema=87>
- Per i clienti domestici elenco Associazioni di consumatori del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti:
<http://www.tuttoconsumatori.org/ecm/web/cncu/online/home>
- Elenco Distributori che aderiscono all'elenco delle procedure di conciliazione:
<http://www.autorita.energia.it/ModuliDinamiciPortale/elencooperatori/elencoOpeContrProcConcDistributori>
- Elenco dei Venditori che aderiscono all'elenco delle procedure di conciliazione:
<http://www.autorita.energia.it/ModuliDinamiciPortale/elencooperatori/elencoOpeContrProcConcVenditori>
- Servizio conciliazione clienti energia:
<http://www.autorita.energia.it/it/schede/C/faq-servconc.htm>
- Autorità per l'Energia elettrica il gas e il sistema idrico, Normativa di riferimento:
http://www.autorita.energia.it/it/docs/riferimenti/riferim_normativi.htm
- Delibera 20 dicembre 2012 548/2012/E/com, Regolamento Sportello per il consumatore di energia:
<http://www.autorita.energia.it/it/docs/12/548-12.htm>
- Delibera 21 giugno 2012 260/2012/E/com, Istituzione servizio di conciliazione clienti di energia:
<http://www.autorita.energia.it/it/docs/12/260-12.htm>
- Atlante dei diritti del consumatore di energia:
<http://www.autorita.energia.it/atlante/index.htm>



MODULO RECLAMO ENERGIA

(Se compilato a mano, si prega di scrivere in stampatello)

DATI DEL CLIENTE

(Titolare della fornitura o richiedente la fornitura/prestazione)

Nome e cognome/Ragione sociale

Cod. fiscale/P. IVA

Rappresentante legale (se applicabile, nome e cognome)

Via/piazza

Città

(Prov.)

CAP

Tel.

Cell.

Fax

E-mail

DATI DELLA FORNITURA PER CUI SI RECLAMA

Servizio

Elettrico

Gas

Elettrico e Gas

Contratto di Fornitura
nel mercato libero?

SI

NO

Consumatore

Domestico

Non domestico

Nome fornitore:

POD (Energia elettrica)

PDR (Gas)

Indirizzo fornitura: Via/piazza

Città

(Prov.)

CAP

Informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003: i dati riportati nel presente Modulo saranno utilizzati ai fini delle attività istituzionali per le quali sono richiesti e verranno utilizzati, con l'ausilio di strumenti cartacei ed informatici, unicamente per tale scopo, nel rispetto della normativa vigente. I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente dall'Autorità per l'Energia elettrica e il gas e dalla Società Acquirente Unico S.p.A. o dai loro responsabili o incaricati per finalità inerenti alle proprie attività istituzionali, in particolare con riguardo alle previsioni della deliberazione dell'Autorità per l'Energia elettrica e il gas 548/2012/E/com e s.m.l. Il titolare, cui competono le decisioni in ordine alle finalità ed alle modalità di trattamento di dati personali, è Acquirente Unico S.p.A., con sede legale in via Giudaibaldo del Monte 45, 00197 Roma.



DESCRIZIONE DEL RECLAMO

- Nuovo
- Già presentato allo Sportello con numero di riferimento ID_____

(Descrivere i fatti, il motivo per cui si reclama e qualunque altro elemento utile alla comprensione del reclamo)

Luogo e Data _____

Firma Cliente _____



ALLEGATI OBBLIGATORI

- N. 1 Descrizione del reclamo (pagina 2 del presente Modulo)
- N. 2 Reclamo già inviato all' esercente
- N. 3 Copia completa bolletta/bollette contestate (per reclami riguardanti una o più bollette, o il bonus sociale)
- N. 4 **Delega:** obbligatoria se il reclamo non è presentato dal cliente intestatario del contratto o richiedente la prestazione

ALTRI ALLEGATI (se disponibili)

- N. 5 Risposta eventualmente ricevuta dall' esercente
- N. 6 Copia completa contratto
- N. 7 Altri documenti utili (es. lettera di benvenuto se il reclamo riguarda l' attivazione di un contratto nel mercato libero)

DELEGA

(da compilare a cura del CLIENTE, se il reclamo è presentato da un suo delegato. Alla delega è obbligatorio allegare un documento di identità del cliente non scaduto)

II/La sottoscritto/a _____

DELEGA

DATI IDENTIFICATIVI DELEGATO

Nome e Cognome/Ragione sociale _____

Cod. fiscale/P. IVA

Rappresentante Legale (nome e cognome se applicabile) _____

Via/piazza _____

Città _____ (Prov. _____) CAP _____

Tel. _____ Cell. _____ Fax _____

E-mail _____

a proporre e a gestire il presente reclamo, nonché a ricevere le successive comunicazioni relative allo stesso.

Firma cliente _____ Firma delegato _____

Informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003: i dati riportati nel presente Modulo saranno utilizzati ai fini delle attività istituzionali per le quali sono richiesti e verranno utilizzati, con l'ausilio di strumenti cartacei ed informatici, unicamente per tale scopo, nel rispetto della normativa vigente. I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente dall'Autorità per l'Energia elettrica e il gas e dalla Società Acquirente Unico S.p.A. o da loro responsabili o incaricati per finalità inerenti alle proprie attività istituzionali, in particolare con riguardo alle previsioni della deliberazione dell'Autorità per l'Energia elettrica e il gas 548/2012/E/Com e s.m.i., il titolare, cui competono le decisioni in ordine alle finalità ed alle modalità di trattamento di dati personali, è Acquirente Unico S.p.A., con sede legale in via Gaidubaldo del Monte 45, 00197 Roma.



ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

- Si prega di compilare il modulo in tutte le sue parti; la compilazione corretta e la presenza di tutta la documentazione utile rende più efficace e veloce la gestione da parte dello Sportello.
- Le informazioni per compilare la sezione DATI DELLA FORNITURA, in particolare il codice POD o il codice PDR, che è indispensabile indicare, si trovano sulla prima pagina della bolletta.
- Qualora indicata, lo Sportello utilizzerà la casella e-mail per le comunicazioni relative a questo reclamo.
- Il **numero di riferimento ID** del reclamo si trova nella prima pagina delle comunicazioni eventualmente ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia (preceduto dalla sigla SPCEN).

ATTENZIONE: il reclamo non può essere accettato dallo Sportello se, per lo stesso caso, sono già stati avviati un procedimento giurisdizionale, una procedura presso il Servizio conciliazione clienti energia dell'Autorità, un'altra procedura di risoluzione della controversia o se la controversia è stata già definita attraverso una delle procedure citate, indipendentemente dall'esito.

**IL MODULO PUÒ
ESSERE INVIATO**

UTILIZZARE UN SOLO CANALE

Mail reclami.sportello@acquirenteunico.it (dimensione massima allegato 15 Mb)

Fax **800 185 025**

Posta ordinaria **SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA**
Via Guidubaldo del Monte 45, 00197 Roma

**PER INFORMAZIONI CONTATTARE IL NUMERO VERDE GRATUITO 800.166.654
ATTIVO DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 8:00 ALLE 18:00
ESCLUSI I GIORNI FESTIVI**

INDICE

Introduzione	pag. 3
Servizi di energia elettrica e gas - trattamento dei reclami e risoluzione stragiudiziale delle controversie	pag. 5
Treatmento dei reclami: sportello per il consumatore di energia	pag. 5
Risoluzione stragiudiziale delle controversie: servizi di conciliazione	pag. 5
Procedure di reclamo presso lo sportello del consumatore e servizio di conciliazione	pag. 8
Necessità del preventivo reclamo scritto al soggetto gestore	pag. 9
Rapporto di alternative tra il reclamo allo sportello per il consumatore e la procedura di conciliazione	pag. 11
Modalità di presentazione di un reclamo e di attivazione di una procedura di conciliazione	pag. 12
Procedure di mediazione in materia di servizi idrici e di altro tipo diverso da energia elettrica e gas	pag. 13
Procedura di reclamo presso il Difensore Civico in materia di energia elettrica, gas, servizi idrici e di altro tipo	pag. 15
Necessità del preventivo reclamo scritto nei confronti dell'ente gestore	pag. 16
Terzietà istituzionale del difensore civico nella relazione tra cittadino e gestori di pubblici servizi e funzioni di mediazione istituzionale	pag. 17
Informazione e orientamento dell'utenza	pag. 18
Rapporto di collaborazione istituzionale del difensore civico con le autorità garanti	pag. 18
Conclusioni	pag. 20
 <i>Allegati:</i>	
Indirizzi siti internet utili e link	pag. 21
Delibere autorità	pag. 22
Modulistica utile	pag. 22
Formulario Gestori	pag. 23
Reclamo energia	pag. 27

I TASCABILI DI PALAZZO LASCARIS

[...]

22. *Il Piemonte per il Sahel (aprile 2005)*
23. *Consiglieri regionali e assessori - VIII legislatura (giugno 2005)*
24. *Il vocabolario del Consiglio (II edizione, ottobre 2005 - ristampa luglio 2007)*
25. *Franco Martinengo. Figure e paesaggi (novembre 2005)*
26. *Le radici medievali dell'insediamento alpino (maggio 2006)*
27. *Journalier du siège de Turin. "Giornaliero" dell'assedio di Torino (agosto 2006)*
28. *Consiglieri regionali e assessori. VIII legislatura. 2° edizione (dicembre 2006)*
29. *Sacri Monti del Piemonte e della Lombardia (maggio 2007)*
30. *Il Dalai Lama a Torino (dicembre 2007)*
31. *Terza Conferenza dei Piemontesi nel mondo (marzo 2008)*
32. *Il Sigillo della Regione Piemonte a Padre Clodoveo Piazza (giugno 2008)*
33. *Il Sigillo della Regione Piemonte agli Alpini (ottobre 2008)*
34. *Guglielmo Caccia detto il Moncalvo (marzo 2009)*
35. *Una stella per Lia (ottobre 2009)*
36. *Torino, 2 aprile 1860: inaugurazione del Parlamento a Palazzo Madama (dicembre 2009)*
37. *Parole di Piemonte (marzo 2010)*
38. *Il Difensore civico (giugno 2010)*
39. *Quadro inaugurazione del Parlamento. Torino, 2 aprile 1860 (ristampa del numero 36, Torino, febbraio 2011)*
40. *Parole di Piemonte, 1861-2011 (Torino, marzo 2011)*
41. *Viaggio nella nuova Bosnia con gli studenti piemontesi (Torino, luglio 2011)*
42. *Pietro Morando a Palazzo Lascaris (Torino, dicembre 2011)*
43. *Quarant'anni di Notizie (Torino, marzo 2012)*
44. *Protezione civile (Torino, luglio 2012)*
45. *Diventiamo cittadini europei (Torino, ottobre 2012)*
46. *Società sportive storiche (Torino, febbraio 2013)*
47. *Il Sigillo della Regione ai volontari impegnati nelle emergenze (Torino, settembre 2013)*
48. *Per il risanamento finanziario dell'Italia, Marcello Soleri Milano 1945 (Torino, ottobre 2013)*
49. *Volti e busti in Palazzo Lascaris (Torino, febbraio 2014)*
50. *Amedeo di Castellamonte (Torino, marzo 2014)*
51. *Ritratti di sport piemontese (Torino, aprile 2014)*
52. *Collezioni d'arte a Palazzo Lascaris (Torino, aprile 2014)*
53. *Regione Piemonte: stemma, gonfalone e bandiera (Torino, settembre 2014)*

La collana completa di tutti i tascabili è reperibile su: www.cr.piemonte.it in formato pdf, all'indirizzo: <http://www.cr.piemonte.it/cms/comunicazione/altre-pubblicazioni/item/269-i-tascabili-di-palazzo-lascaris.html>

Difensore
Civico



DIFENSORE
CIVICO
della Regione Piemonte

Diritto al reclamo

Aderente alla Rete
Europea dei
Difensori Civici



Acqua

Gas

Luce