

DETERMINAZIONE N. 10/DACU/2020

APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO DEL PORTALE OPERATORI-GESTORI PER L'ATTUAZIONE
DA PARTE DI ACQUIRENTE UNICO SPA DELLE ATTIVITÀ IN AVVALIMENTO
DI CUI AGLI ARTICOLI 7, COMMA 6, E 44, COMMA 4, DEL D. LGS. 93/11
E ALL'ARTICOLO 1, COMMA 72, DELLA LEGGE 124/17.

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE ADVOCACY CONSUMATORI E UTENTI DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Visti:

- il Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124;
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 29 novembre 2012, 509/2012/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2015, 597/2015/E/com;
- il Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 1 febbraio 2018, 55/2018/E/IDR;
- la deliberazione dell'Autorità 5 aprile 2018, 197/2018/R/rif;
- la deliberazione dell'Autorità 16 aprile 2019, 142/2019/E/idr;
- la deliberazione dell'Autorità 15 ottobre 2019, 408/2019/E/tlr;
- la deliberazione dell'Autorità 10 dicembre 2019, 528/2019/E/com;
- la determinazione 29 maggio 2018, 9/2018 – DACU;
- la comunicazione di Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico) prot. Autorità n. 11381 del 2 aprile 2020;
- la comunicazione della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità (di seguito: DACU) prot. Autorità n. 12590 del 16 aprile 2020;
- la proposta di aggiornamento al Regolamento del Portale Operatori – Gestori, trasmessa da Acquirente Unico all'Autorità in data 23 ottobre 2020 (prot. Autorità n. 34496 del 26 ottobre 2020).

Considerato che:

- il sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati è caratterizzato da due macro-aree di tutela, ossia l'informazione/assistenza attraverso un punto unico di contatto a livello nazionale e la soluzione delle

- problematiche/controversie;
- gli strumenti e le attività relativi alle due macro-aree del sistema di tutele sono gestiti in avvalimento, per conto dell’Autorità, da Acquirente Unico, mediante il Servizio Conciliazione e lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello);
 - con la deliberazione 383/2016/E/com, l’Autorità ha riformato i termini dell’avvalimento per lo svolgimento delle predette attività, approvando, nell’Allegato A, il “Regolamento per l’attuazione, da parte della società Acquirente Unico S.p.A., 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);
 - il sistema di tutele è operativo per i settori energetici dall’1 gennaio 2017, ma, a tendere, secondo gradualità, trova applicazione anche per gli altri settori regolati dall’Autorità;
 - con riferimento al settore idrico, con la deliberazione 55/2018/E/idr, l’Autorità:
 - ha approvato una disciplina transitoria, fra l’altro, per la gestione, da parte dello Sportello, dall’1 marzo 2018, dei reclami di seconda istanza inviati all’Autorità dagli utenti del servizio idrico integrato (Allegato B); dall’1 luglio 2019, ai sensi della deliberazione 142/2019/E/idr, il ricorso a tali reclami è sempre possibile per le problematiche afferenti al bonus sociale, mentre, per tutte le altre controversie e limitatamente agli utenti finali dei gestori di minori dimensioni (che servono meno di 300.000 abitanti residenti serviti), costituisce un’alternativa alla conciliazione per la risoluzione delle relative controversie;
 - ha esteso l’ambito di applicazione del Regolamento al settore idrico, con riferimento alla gestione, da parte dello Sportello, degli strumenti appartenenti alla prima macro-area del sistema di tutele;
 - nel settore dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, con deliberazione 197/2018/R/rif, l’Autorità ha previsto una prima gestione temporanea delle comunicazioni degli utenti da parte dello Sportello, con le medesime modalità operative, ove compatibili, utilizzate da quest’ultimo per lo svolgimento delle analoghe attività per i settori energetici e idrico;
 - con la deliberazione 408/2019/E/tlr, l’Autorità ha avviato un procedimento per la graduale estensione del sistema di tutele al settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento;
 - con deliberazione 528/2019/E/com, l’Autorità:
 - ha confermato, per il periodo 1 gennaio 2020 – 31 dicembre 2022, l’avvalimento di Acquirente Unico S.p.A. per le attività relative al sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati, applicando, per ugual periodo e per le medesime attività, il Disciplinare di avvalimento di cui all’allegato A alla deliberazione 597/2015/E/com, ivi incluse le modalità di copertura dei relativi oneri, per l’effetto estendendo tale avvalimento ai settori del teleriscaldamento e teleraffrescamento e dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati;
 - ha approvato la proposta di progetto per lo svolgimento delle predette attività, per il medesimo periodo 1 gennaio 2020 – 31 dicembre 2022, trasmessa all’Autorità da Acquirente Unico;

Considerato, inoltre, che:

- nell'ambito delle attività svolte da Acquirente Unico per conto dell'Autorità mediante lo Sportello, ai sensi delle deliberazioni 383/2016/E/com e 55/2018/E/idr, gli operatori e i gestori interagiscono con lo Sportello medesimo attraverso il Portale Operatori-Gestori, il cui Regolamento di funzionamento è stato approvato, in ultimo, con la determinazione n. 9/DACU/2018, ai sensi del punto 7, lettera a), della predetta deliberazione 383/2016/E/com;
- con comunicazione prot. Autorità n. 11381 del 2 aprile 2020, Acquirente Unico informava DACU in merito alla necessità di intervenire su alcune componenti fondamentali per efficientare il funzionamento del Portale Operatori – Gestori entro il corrente anno, e proponeva, pertanto, un nuovo sviluppo del Portale medesimo, illustrando le relative modalità operative, tenuto altresì conto del progetto triennale approvato con la deliberazione 528/2019/E/com;
- con comunicazione prot. Autorità n. 12590 del 16 aprile 2020, DACU forniva positivo riscontro alla soluzione individuata da Acquirente Unico con la comunicazione di cui al precedente alinea;
- in data 23 ottobre 2020 (prot. Autorità n. 34496 del 26 ottobre 2020), in vista del rilascio in produzione del nuovo sviluppo del Portale Operatori-Gestori, Acquirente Unico ha trasmesso a DACU una proposta di aggiornamento del Regolamento di funzionamento del Portale medesimo, ai fini della relativa approvazione;

Ritenuto che:

- la proposta di aggiornamento del Regolamento di funzionamento del Portale Operatori - Gestori, trasmessa da Acquirente Unico a DACU in data 23 ottobre 2020 (prot. Autorità n. 34496 del 26 ottobre 2020), sia condivisibile;
- sia, pertanto, opportuno, presa altresì visione del manuale operativo e della relativa modulistica - elaborati da Acquirente Unico, in virtù del mandato conferito con le deliberazioni 383/2016/E/com e 55/2018/E/idr, sulla base della proposta di cui al precedente alinea - approvare il Regolamento di funzionamento del Portale Operatori-Gestori, Allegato A alla presente determinazione;
- sia opportuno, infine, abrogare la determinazione 29 maggio 2018, 9/2018 – DACU, in quanto superata.

DETERMINA

1. di approvare il Regolamento di funzionamento del Portale Operatori-Gestori, Allegato A alla presente determinazione;
2. di abrogare la determinazione 29 maggio 2018, 9/2018 – DACU;
3. di trasmettere la presente determinazione ad Acquirente Unico SpA;
4. di pubblicare la presente determinazione sul sito internet dell'Autorità www.arera.it

Milano, 16 novembre 2020

Il Direttore