

DELIBERAZIONE 20 DICEMBRE 2022
694/2022/E/COM

APPROVAZIONE DEL PROGETTO PER LE ATTIVITÀ RELATIVE AL SISTEMA DI TUTELE PER L'EMPOWERMENT E LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE DEI CLIENTI E UTENTI FINALI DEI SETTORI REGOLATI DALL'AUTORITÀ, SVOLTE IN AVVALIMENTO DA ACQUIRENTE UNICO S.P.A.

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1232^a riunione del 20 dicembre 2022

VISTI:

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2000;
- la direttiva 2008/98/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 19 novembre 2008;
- le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2012;
- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013;
- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/1995);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 (di seguito: legge 99/2009);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/2011);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: legge 124/2017);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito con legge 22 settembre 2022, n. 142 (di seguito: DL Aiuti-bis);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 29 novembre 2012, 509/2012/E/com (di seguito: deliberazione 509/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2015, 597/2015/E/com;

- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com (di seguito: deliberazione 620/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)” (di seguito: RQSII);
- 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 seguito: TICO), 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 (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e in particolare l’Allegato A, recante “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)” (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell’Autorità 21 dicembre 2017, 900/2017/E/idr (di seguito: deliberazione 900/2017/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 1 febbraio 2018, 55/2018/E/idr (di seguito: deliberazione 55/2018/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 5 aprile 2018, 197/2018/R/rif (di seguito: deliberazione 197/2018/R/rif);
- la deliberazione dell’Autorità 16 aprile 2019, 142/2019/E/idr (di seguito: deliberazione 142/2019/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 10 dicembre 2019, 528/2019/E/com (di seguito: deliberazione 528/2019/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 15 dicembre 2020, 537/2020/E/tlr;
- la deliberazione dell’Autorità 17 novembre 2020, 472/2020/A (di seguito: deliberazione 472/2020/A);
- la deliberazione 13 luglio 2021, 301/2021/E/com (di seguito: deliberazione 301/2021/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 23 novembre 2021, 526/2021/R/tlr, recante “Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 - 31 dicembre 2025 (RQCT)” (di seguito: RQCT);
- il Quadro Strategico per il triennio 2022-2025, approvato con la deliberazione dell’Autorità 12 gennaio 2022, 2/2022/A (di seguito: Quadro Strategico 2022-2025);
- la deliberazione dell’Autorità 29 novembre 2022, 620/2022/A (di seguito: deliberazione 620/2022/A).

CONSIDERATO CHE:

- il *sistema di tutele* per l’*empowerment* e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati è caratterizzato da due macroaree. In particolare:

- appartengono alla prima macroarea il punto unico informativo di contatto, per i clienti e gli utenti, a livello nazionale, affiancato dal supporto delle associazioni dei consumatori e delle piccole e medie imprese, nonché il monitoraggio delle segnalazioni dei predetti clienti e utenti finali;
- appartiene alla seconda macroarea l'attivazione di una procedura conciliativa in caso di mancata soluzione del reclamo all'operatore o al gestore, con poche e qualificate eccezioni (procedure speciali risolutive);
- gli strumenti di tutela appartenenti alla seconda macro-area sono, di norma, attivabili in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo da parte dell'operatore o del gestore; nei settori dell'energia elettrica e del gas, idrico e teleriscaldamento e teleraffrescamento, l'Autorità, rispettivamente con il TIQV, la RQSII e la RQCT, ha posto in capo agli esercenti obblighi di risposta ai reclami dei clienti e degli utenti finali, nel rispetto di contenuti minimi e secondo tempistiche predefinite, stabilendo altresì indennizzi automatici nei casi di violazione degli standard specifici ivi previsti;
- l'Autorità, in attuazione del combinato disposto degli articoli 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo e 2, comma 24, lettera b), della legge 481/1995, con il TICO, ha introdotto, per le controversie non risolte con il reclamo all'operatore, una procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, stabilendo altresì un obbligo partecipativo per gli operatori convocati alle procedure; nel medesimo provvedimento sono state individuate, quali procedure alternative al Servizio, quelle offerte dalle Camere di commercio aderenti alla convenzione fra Autorità e Unioncamere e, per i consumatori, anche quelle offerte dagli Organismi ADR iscritti nell'Elenco dell'Autorità ai sensi della deliberazione 620/2015/E/com, fra i quali gli Organismi ADR di conciliazione paritetica;
- 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, tenuto conto: delle specificità di ciascun settore, anche su base locale, dell'evoluzione della regolazione, del grado di sviluppo della consapevolezza degli utenti sui propri diritti e doveri, delle tempistiche necessarie agli esercenti per strutturarsi al fine di adempiere agli obblighi di regolazione e dare una risposta alle eventuali esigenze di tutela degli utenti, della disponibilità e conoscenza degli strumenti, anche di tipo conciliativo, per la soluzione delle controversie non risolte con il reclamo all'esercente;
- per quanto concerne il settore idrico:
 - relativamente alla prima macroarea, il contact center dello Sportello gestisce le richieste di informazione scritte e telefoniche degli utenti finali;
 - relativamente alla seconda macro-area, l'Autorità ha introdotto una disciplina transitoria (Allegati A e B alla deliberazione 55/2018/E/idr) che prevede, per gli utenti finali serviti dai gestori di maggiori dimensioni, individuati con la deliberazione 142/2019/E/idr, successivamente aggiornata dalla deliberazione 301/2021/E/com (almeno 100.000 abitanti residenti serviti), la possibilità di utilizzare il Servizio Conciliazione per le controversie non risolte con il reclamo di primo livello; gli altri utenti, in alternativa al Servizio Conciliazione, possono

attivare lo Sportello mediante un reclamo scritto di seconda istanza. Il tentativo di conciliazione non è obbligatorio ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria e per i gestori di maggiori dimensioni vige il medesimo obbligo partecipativo al Servizio Conciliazione previsto per gli operatori dei settori energetici;

- per quanto riguarda il settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento (di seguito, anche: telecalore), con la deliberazione 537/2020/E/tlr, a partire dall'1 luglio 2021:
 - relativamente al livello base del *sistema*, il contact center dello Sportello è stato esteso anche al settore del telecalore per la gestione delle richieste di informazione (scritte e telefoniche) e le segnalazioni degli utenti;
 - riguardo al secondo livello, l'Autorità ha introdotto la possibilità per gli utenti finali di attivare (per la problematica insorta con l'operatore e non risolta mediante il reclamo di primo livello) una procedura di conciliazione dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità;
- 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, utilizzando le risorse già impegnate da quest'ultimo per lo svolgimento delle analoghe attività per i settori energetici e idrico e con le medesime modalità operative, ove compatibili.

CONSIDERATO, ANCHE, CHE

- gli strumenti e le attività relativi alle due macro-aree del *sistema di tutela* sono gestiti in avvalimento, per conto dell'Autorità, da Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico) mediante il Servizio Conciliazione e lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello);
- in particolare, fra le attività di Acquirente Unico svolte per conto dell'Autorità nell'ambito del predetto *sistema di tutela*, sulla base delle discipline procedurali di cui al TICO e all'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, rientrano:
 - la gestione del Servizio Conciliazione, per l'esperimento del tentativo obbligatorio quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria;
 - la gestione di procedure speciali risolutive per controversie ricorrenti, derivanti da specifiche fattispecie caratterizzate da un contenuto di informazioni già codificate in apposite banche dati ad accesso diretto da parte di Acquirente Unico;
 - la gestione di procedure speciali informative, che consentono al cliente finale interessato di ottenere una informazione puntuale non nella sua disponibilità o non facilmente reperibile presso l'operatore;
 - la ricezione di segnalazioni e la gestione di richieste di informazioni scritte che provengono dai clienti finali;
 - il call center, canale di immediato accesso che consente al cliente finale di ricevere informazioni su: bonus sociale, strumenti per la risoluzione delle controversie con il proprio esercente, regolazione e diritti dei consumatori, pratiche aperte presso il Servizio Conciliazione o lo Sportello, Portale Offerte, Portale Consumi e Gruppi

- di acquisto accreditati, di cui ai relativi provvedimenti dell’Autorità attuativi delle pertinenti previsioni della legge 124/2017;
- l’help desk, che fornisce consulenza agli sportelli accreditati delle associazioni dei consumatori e delle associazioni delle piccole e medie imprese sui temi della regolazione nei settori di competenza dell’Autorità, avvalendosi anche della collaborazione del call center;
- il monitoraggio puntuale delle attività svolte in avvalimento, al fine di consentire all’Autorità di porre in atto gli eventuali seguiti di competenza;
- Acquirente Unico, inoltre, per conto dell’Autorità in avvalimento, può svolgere ulteriori attività di interesse dei clienti o utenti finali dei settori regolati, sulla base di specifiche esigenze della medesima Autorità, in una prospettiva di rafforzamento dell’*empowerment* dei consumatori e di *enforcement* della regolazione *retail*.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l’articolo 27, comma 2, della legge 99/2009, come modificato, in ultimo, dal DL Aiuti-bis, prevede, fra l’altro, che l’Autorità “*[...] si avvale del Gestore dei servizi elettrici Spa (oggi Gestore dei servizi energetici GSE Spa) e dell’Acquirente unico Spa per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori di energia, anche con riferimento alle attività relative alle funzioni di cui all’articolo 2, comma 12, lettere l) e m), della legge 14 novembre 1995, n. 481, nonché per l’espletamento di attività tecniche sottese all’accertamento e alla verifica dei costi posti a carico dei clienti come maggiorazioni e ulteriori componenti del prezzo finale dell’energia. La stessa Autorità può avvalersi del Gestore di cui al primo periodo e delle società da esso controllate per i compiti previsti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481, e da norme successive, anche relativamente al settore idrico, del telecalore e dei rifiuti urbani e assimilati [...]*”;
- il d.lgs. 93/2011, prevede, agli articoli 7, comma 6 e 44, comma 4, che l’Autorità, anche avvalendosi di Acquirente Unico, da un lato, provveda affinché siano istituiti sportelli unici che mettano a disposizione dei clienti tutte le informazioni necessarie concernenti i loro diritti, la normativa in vigore e le modalità di risoluzione delle controversie di cui dispongono; dall’altro, assicuri 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;
- ai sensi dell’articolo 1, comma 72, della legge 124/2017, “*l’Autorità [...] garantisce [...] il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione per tutti i settori oggetto di regolazione e controllo da parte della medesima Autorità, a beneficio dei clienti finali e degli utenti dei predetti settori, anche avvalendosi della società Acquirente Unico Spa*”
- l’Autorità, con la deliberazione 620/2022/A, ha adottato, per il periodo 1 gennaio 2023 – 31 dicembre 2025, il Disciplinare di avvalimento, da parte dell’Autorità, del Gestore dei servizi energetici – GSE S.p.A. e delle società da esso controllate - confermando, fra l’altro, l’avvalimento di Acquirente Unico per le attività svolte in forza di deliberazioni dell’Autorità nell’ambito del *sistema di tutele* - ferma restando

la possibilità per la medesima Autorità di individuare ulteriori attività da esercitare avvalendosi delle predette società, in funzione delle esigenze operative della stessa e delle risorse disponibili;

- le modalità di copertura dei costi sostenuti da Acquirente Unico per le attività di cui al precedente alinea sono stabilite nelle deliberazioni 509/2012/E/com, punti 6 lettera b) e 7 e 900/2017/E/idr, punto 2 lettera b);
- con deliberazione 472/2020/A, l’Autorità ha approvato il “*Regolamento disciplinante le attività di natura amministrativo contabile per la rendicontazione e la copertura degli oneri sostenuti da Acquirente Unico S.p.A., in relazione allo svolgimento delle attività sottoposte a regolazione da parte dell’Autorità [...] nonché le attività svolte in avvalimento*”, prevedendo, in particolare:
 - i. specifiche tempistiche e modalità per la rendicontazione, da parte di Acquirente Unico, delle previsioni di spesa e dei costi effettivi sostenuti per tutte le attività, distinte per comparti, e per i servizi comuni, relativamente a ciascun anno (articolo 3);
 - ii. che l’Autorità definisca, relativamente a ciascun anno, il livello riconosciuto a titolo di acconto e a titolo di conguaglio sulla base delle rendicontazioni di cui al precedente punto i. (articolo 4).

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- il progetto relativo alle attività oggi svolte in avvalimento da Acquirente Unico connesse al *sistema di tutele* per i settori regolati, approvato con deliberazione 528/2019/E/com, ha durata fino al 31 dicembre 2022;
- l’Autorità, nel Quadro Strategico 2022-2025, in coerenza con le proprie finalità generali, intende “*[...] accrescere la capacità dei consumatori – domestici e non domestici – di prendere decisioni e di utilizzare gli strumenti adeguati finalizzati a gestire le eventuali problematiche e potenziali controversie facendo leva sul binomio “informazione + risoluzione delle controversie” come presupposto delle tutele non di prezzo [...]*”; alla luce di quanto precede, l’Autorità intende proseguire la propria azione volta a far evolvere, fra l’altro, anche gli strumenti offerti a livello nazionale dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, che realizzano il predetto binomio, declinandoli “*[...] in «3D»: Diffusione capillare sul territorio, Disintermediazione in una logica di semplificazione delle procedure e Digitalizzazione in linea con la decisa accelerazione digitale del Paese, garantendo al contempo la piena fruibilità degli strumenti medesimi anche per i consumatori a rischio di esclusione digitale, attraverso modalità di accesso semplificate, assistite e dedicate [...]*”; la maggior consapevolezza dell’utente, infine, è un obiettivo centrale anche per i settori ambientali, non solo in ragione della natura trasversale degli strumenti, ma anche nell’ottica della valutazione della qualità del servizio e dei relativi obblighi di regolazione per gli esercenti;
- i provvedimenti dell’Autorità finora adottati, riguardanti il *sistema di tutele* e la sua evoluzione trasversale e graduale per tutti i settori regolati, in coerenza con le linee strategiche di cui al precedente alinea, nonché alla luce delle evoluzioni normative in

corso, hanno confermato la prosecuzione, senza soluzione di continuità, delle attività delle macro-aree afferenti al *sistema di tutele* medesimo mediante avvalimento di Acquirente Unico sulla base di un progetto che, anche tenuto conto della relativa complessità, abbia una visibilità almeno triennale, per perseguire l'efficienza, l'efficacia e l'economicità.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- Acquirente Unico, con comunicazione prot. Autorità 63773 del 2 dicembre 2022, ha trasmesso all'Autorità la proposta di progetto per le attività relative al *sistema di tutele* svolte in avvalimento, per il periodo 1 gennaio 2023 – 31 dicembre 2025, tenuto conto dei provvedimenti di regolazione in materia per ciascuno dei settori di competenza;
- la proposta di progetto di cui al precedente alinea, ai fini del dimensionamento della struttura e della definizione delle specifiche attività, tiene conto, fra l'altro, nei settori energetici, del completamento del superamento delle tutele di prezzo per i piccoli clienti, di cui alla legge 124/2017, e degli effetti dei provvedimenti governativi connessi alla crisi energetica, con le relative misure di tutela delle fasce più deboli della popolazione;
- inoltre, la proposta di progetto in argomento:
 - con riferimento al fisiologico andamento delle specifiche attività in capo al Servizio Conciliazione e allo Sportello per i settori energetici e ambientali, al netto delle variabili di cui al precedente alinea, prevede, in una logica di continuità, un prudenziale aumento dei volumi, tenuto conto, fra l'altro, del trend registrato nel corso del 2022 e valorizzando gli interventi regolatori incidenti sulle medesime attività;
 - con riferimento al portale unico di accesso ai servizi e alla piattaforma del Servizio Conciliazione, individua possibili interventi evolutivi, su un arco triennale, volti all'ulteriore efficientamento degli stessi, sotto il duplice profilo dell'accessibilità e del funzionamento, fermo restando il rispetto della vigente normativa in tema di privacy;
 - considera le attività di struttura complementari alla gestione dei predetti volumi, anche con riferimento a misure di flessibilità nell'utilizzo delle risorse, necessarie per garantire efficienza ed efficacia nel rispetto dei livelli di servizio, definiti anche con riferimento agli investimenti nei sistemi informativi e nei portali;
 - relativamente ai settori idrico e dei rifiuti, contempla, rispettivamente, il completamento dell'obbligo partecipativo per i gestori nel triennio e l'avvio graduale delle attività di contact center e Servizio Conciliazione nel 2024.

RITENUTO CHE:

- al fine di assicurare, per il periodo 1 gennaio 2023 – 31 dicembre 2025, lo svolgimento delle attività, in avvalimento di Acquirente Unico, afferenti al *sistema di tutele* per l'*empowerment* e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati, sia opportuno approvare la proposta di progetto relativa alle medesime

attività, per il periodo 1 gennaio 2023 – 31 dicembre 2025, trasmessa all’Autorità da Acquirente Unico con comunicazione prot. Autorità 63773 del 2 dicembre 2022, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità, fatte salve eventuali e successive modifiche e integrazioni, anche mediante ulteriori progetti specifici, nel triennio considerato, per attività non preventivabili in avvalimento, per conto dell’Autorità, anche in attuazione della normativa primaria e/o di specifiche previsioni regolatorie;

- sia opportuno rinviare a successivi provvedimenti l’approvazione delle previsioni di spesa e dei costi effettivi, su base annua, connessi alle attività di cui al precedente alinea, in attuazione di quanto previsto dalla deliberazione 472/2020/A, ferme restando le modalità di copertura dei medesimi costi stabilite dalle deliberazioni 509/2012/E/com e 900/2017/E/idr

DELIBERA

1. di approvare la proposta di progetto per lo svolgimento, da parte di Acquirente Unico S.p.A. in avvalimento, delle attività relative al *sistema di tutele* per l’*empowerment* e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati, per il periodo 1 gennaio 2023 – 31 dicembre 2025, trasmessa da Acquirente Unico S.p.A. con comunicazione prot. Autorità 63773 del 2 dicembre 2022;
2. di rinviare a successivi provvedimenti l’approvazione delle previsioni di spesa e dei costi effettivi, su base annua, connessi alle attività di cui al precedente alinea, in attuazione di quanto previsto dalla deliberazione 472/2020/A, ferme restando le modalità di copertura dei medesimi costi stabilite dalle deliberazioni 509/2012/E/com e 900/2017/E/idr;
3. dare mandato ai Direttori delle Direzioni Advocacy Consumatori e Utenti e Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia per le azioni a seguire di rispettiva competenza;
4. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.A.;
5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

20 dicembre 2022

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini