

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
190/2024/R/COM**

**ORIENTAMENTI PER L'ALLINEAMENTO DEI SERVIZI DELLO
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ALLE NUOVE DINAMICHE
DEI MERCATI ENERGETICI E PER L'ULTERIORE
EFFICIENTAMENTO DELLE RELATIVE DISCIPLINE
PROCEDURALI**

Documento per la consultazione

21 maggio 2024

Premessa

La presente consultazione si inquadra nell'ambito dell'Obiettivo Strategico OSI denominato "Promuovere l'empowerment del consumatore" del vigente Quadro Strategico dell'Autorità, con particolare riferimento alle Linee d'intervento a) e b), afferenti, rispettivamente, al rafforzamento degli strumenti di ADR per i clienti e utenti finali – e segnatamente del Servizio Conciliazione dell'Autorità - e all'individuazione di forme specifiche di risoluzione delle controversie per le comunità energetiche. Per quest'ultime, il documento fa anche seguito al procedimento, avviato con la deliberazione 22 marzo 2022, 120/2022/R/eel (punto 2), "[...] finalizzato a regolare gli aspetti attinenti ai diritti dei clienti finali rientranti nelle configurazioni di autoconsumo, comprendendo, tra l'altro, le forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie e le relative modalità procedurali [...]"

Nello specifico, gli orientamenti formulati in questo documento interessano l'aggiornamento degli strumenti di tutela, sia informativi che post reclamo all' esercente, a disposizione dei clienti e utenti finali, gestiti, per conto dell'Autorità, in avvalimento, da Acquirente Unico S.p.A., mediante lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e il Servizio Conciliazione, tenuto conto sia delle nuove dinamiche dei mercati energetici, sia dell'opportunità di affinare le discipline procedurali dei predetti strumenti alla luce degli sviluppi normativi e regolatori di interesse, nonché dell'esperienza fin qui accumulata.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità www.arera.it o, in alternativa, all'indirizzo PEC istituzionale protocollo@pec.arera.it, entro il 28 giugno 2024.

In merito alla pubblicazione e alle modalità della pubblicazione delle osservazioni, si fa riferimento all'Informativa sul trattamento dei dati personali, punto 1, lett. b) e c); si invitano i soggetti interessati a seguire le indicazioni ivi contenute, in particolare in relazione a eventuali esigenze di riservatezza.

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Consumatori e Utenti
Piazza Cavour, 5 – 20122 Milano
tel. 02.655.65.553
e-mail: consumatori@arera.it
sito internet: www.arera.it

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

La disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'ARERA è contenuta nella deliberazione n. 649/2014/A. Ai sensi dell'articolo 4.2 della disciplina in parola, l'ARERA non riceve contributi anonimi.

1. Base giuridica e finalità del trattamento

a. Trattamento dei dati personali raccolti in risposta alle consultazioni

Si informa che i dati personali trasmessi partecipando alla consultazione pubblica saranno utilizzati da ARERA (Titolare del trattamento), nei modi e nei limiti necessari per svolgere i compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di sua competenza ai sensi della normativa vigente, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate. Il trattamento è effettuato in base all'articolo 6, par. 1 lett. e) del GDPR.

b. Pubblicazione delle osservazioni

Le osservazioni pervenute possono essere pubblicate sul sito internet di ARERA al termine della consultazione. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per esigenze di riservatezza, i propri commenti siano pubblicati in forma anonima. Una generica indicazione di confidenzialità presente nelle comunicazioni trasmesse non sarà considerata una richiesta di non divulgare i commenti.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, delle osservazioni e/o documentazione inviata, sono tenuti ad indicare quali parti delle proprie osservazioni e/o documentazione sono da considerare riservate e non possono essere divulgate. A tal fine, i partecipanti alla consultazione sono tenuti a trasmettere una versione non confidenziale delle osservazioni destinata alla pubblicazione.

c. Modalità della pubblicazione

In assenza delle indicazioni di cui al punto b) della presente Informativa (richiesta di pubblicazione in forma anonima e/o divulgazione parziale), le osservazioni sono pubblicate in forma integrale unitamente alla ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione. La ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione che contenga dati personali è oscurata. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità di persone fisiche identificate o identificabili. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale sono oscurati. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità del partecipante alla consultazione.

2. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati

Dei dati personali possono venire a conoscenza i Capi delle Strutture interessate dall'attività di regolamentazione cui è riferita la consultazione, nonché gli addetti autorizzati al trattamento. I dati saranno trattati mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza nonché ad evitare l'indebito accesso agli stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato. Tali dati saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni.

3. Comunicazione e diffusione dei dati

I dati non saranno comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività istituzionali del Titolare e i casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea.

4. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Piazza Cavour, 5, 20121, Milano, e-mail: info@arera.it, PEC: protocollo@pec.arera.it, centralino: +39 02655651.

5. Diritti dell'interessato

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Titolare del trattamento agli indirizzi sopra indicati. Il Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità è raggiungibile al seguente indirizzo: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Piazza Cavour 5, 20121, Milano, e-mail: rpd@arera.it.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

INDICE

| | |
|--|-----------|
| 1. Premesse e finalità | 5 |
| 2. Contesto dell'intervento..... | 6 |
| 3. Orientamenti sulle modalità di contatto dello Sportello – intersettoriale | 9 |
| <i>Utilizzo del Portale Unico e altre modalità di contatto</i> | <i>9</i> |
| 4. Orientamenti sulle procedure speciali informative e risolutive – settori energetici | 12 |
| <i>Istanze per l'attivazione delle procedure speciali.....</i> | <i>12</i> |
| <i>Tempistiche per la regolarizzazione delle istanze</i> | <i>12</i> |
| <i>Procedure speciali informative</i> | <i>13</i> |
| <i>Livelli di servizio.....</i> | <i>13</i> |
| <i>Procedura relativa al nominativo dell'attuale controparte commerciale e alla data di switching</i> | <i>14</i> |
| <i>Procedura relativa al nominativo del venditore “ignoto” controparte commerciale del contratto di cui si intende richiedere la voltura</i> | <i>16</i> |
| <i>Procedure speciali risolutive.....</i> | <i>17</i> |
| <i>Tempi di risposta alle richieste di informazioni trasmesse agli operatori dallo Sportello ed eventuali solleciti</i> | <i>17</i> |
| 5. Orientamenti sulla procedura del Servizio Conciliazione - intersettoriale..... | 18 |
| <i>Configurazioni di autoconsumo diffuso</i> | <i>18</i> |
| <i>Previsione di nuovi termini per lo svolgimento della procedura conciliativa</i> | <i>21</i> |
| <i>Modalità di trattazione congiunta di domande di conciliazione.....</i> | <i>23</i> |
| <i>Disciplina abbreviata per la convocazione del distributore quale ausilio tecnico.....</i> | <i>23</i> |
| <i>Allineamento delle discipline sull'ausilio tecnico fra settori</i> | <i>24</i> |
| <i>Obbligo partecipativo per il FUI</i> | <i>25</i> |
| 6. Chiarimenti interpretativi e applicativi sul Servizio Conciliazione..... | 26 |
| 7. Entrata in vigore | 29 |

1. Premesse e finalità

- 1.1 La presente consultazione si inquadra nell’Obiettivo Strategico OS1 “*Promuovere l’empowerment del consumatore*” del vigente Quadro Strategico dell’Autorità¹ e, in particolare, nelle linee d’intervento 1a “*Rafforzamento degli strumenti di Risoluzione Alternativa delle Controversie (ADR) per le controversie dei clienti/utenti finali*” e 1b “*Individuazione di forme specifiche di risoluzione delle controversie per gli aderenti alle Comunità energetiche*”; a tale ultimo proposito, il documento fa seguito al procedimento, avviato con la deliberazione 22 marzo 2022, 120/2022/R/eel (punto 2), “[...] *finalizzato a regolare gli aspetti attinenti ai diritti dei clienti finali rientranti nelle configurazioni di autoconsumo, comprendendo, tra l’altro, le forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie e le relative modalità procedurali [...]*”, che si colloca nel quadro dei procedimenti per l’*implementazione delle disposizioni previste dai decreti legislativi 199/2021 e 210/2021 in materia di autoconsumo*”. La consultazione è, inoltre, coerente con i recenti interventi regolatori che hanno comportato l’operatività, a regime, del vigente Testo Integrato Conciliazione² (di seguito: TICO) e del tentativo obbligatorio di conciliazione per i settori idrico e del telecalore, così definendo il percorso di graduale estensione a tali settori del *sistema di tutele* per l’*empowerment* e per la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati.
- 1.2 Con questo documento sono formulati orientamenti volti ad adeguare i servizi, afferenti al suddetto *sistema di tutele*, forniti dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello), ivi incluso il Servizio Conciliazione (di seguito, anche: Servizio), alle nuove dinamiche dei mercati energetici, con particolare riferimento al superamento delle tutele di prezzo e alle configurazioni dell’autoconsumo, nella prospettiva di intercettare le possibili esigenze e aspettative dei clienti finali, sia sotto il profilo della necessità di informazione e assistenza, sia per quanto concerne la valorizzazione della loro partecipazione attiva al mercato. La consultazione è funzionale all’affinamento e all’efficientamento delle discipline procedurali e operative che regolamentano i suddetti servizi, ossia il vigente Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com³ e il TICO, in una logica di ulteriore *step* del percorso di manutenzione evolutiva delle stesse e di omogeneizzazione fra settori. Ciò tenuto conto, fra l’altro, degli sviluppi normativi e regolatori sui temi di interesse, nonché dell’esperienza fin qui accumulata, soprattutto per quanto riguarda modalità e tempistiche della gestione degli strumenti in esame e dei relativi processi, anche in considerazione dell’aumento dei volumi di richieste in ingresso al medesimo Sportello (si veda successiva Tabella A).
- 1.3 In particolare, gli orientamenti riguardano le **modalità di contatto dello Sportello** da parte dei clienti e utenti finali (e loro delegati) per tutti i servizi erogati (diversi dal *call center* e dalla conciliazione) e per tutti i settori; le **procedure speciali per i settori energetici**, per quel che concerne modalità e tempistiche per la loro gestione da parte dello Sportello; il **Servizio Conciliazione**, per quanto riguarda sia le configurazioni di autoconsumo diffuso che, più in

¹ Allegato A alla deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A.

² Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com.

³ Recante la disciplina operativa per i servizi, diversi dalla conciliazione, erogati da Acquirente Unico S.p.A., in avvalimento per conto dell’Autorità, mediante lo Sportello.

generale, la disciplina procedurale. Al termine del documento, è individuata una possibile data di entrata in vigore degli interventi prospettati.

- 1.4 In sede di adozione del provvedimento finale saranno altresì effettuati interventi puramente manutentivi sulle discipline in esame, volti all'aggiornamento di riferimenti normativi e regolatori presenti all'interno dei sopra citati provvedimenti (per esempio, relativamente all'Anagrafica Operatori-Gestori che alimenta il *database* dello Sportello, nonché con riguardo alla procedura speciale risolutiva per il *bonus* sociale, oggi efficace per la risoluzione di eventuali problematiche sia in tema di *bonus* sociale per disagio fisico che con riferimento al *bonus* sociale automatico per disagio economico nei settori energetici), nonché chiariti alcuni aspetti procedurali sul piano interpretativo e applicativo relativi al Servizio Conciliazione, in una logica di ulteriore supporto agli *stakeholders*, come descritto al successivo punto 6 e anche alla luce di quanto eventualmente emerso nell'ambito della presente consultazione.

2. Contesto dell'intervento

- 2.1 Il *sistema di tutele* per l'*empowerment* e per la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati, di cui al precedente paragrafo, è caratterizzato da due macroaree; in particolare:

- appartiene alla prima macroarea il punto unico informativo di contatto, per i clienti e gli utenti, a livello nazionale, rappresentato dal *contact center* dello Sportello, che risponde alle richieste di informazioni scritte e telefoniche (numero verde) sui diritti e sulla regolazione e fornisce assistenza per reclami, istanze e segnalazioni dei clienti e degli utenti finali. Fra gli strumenti di tipo informativo, per i soli settori energetici, vi sono anche le *procedure speciali informative*, che consentono ai clienti finali di ottenere informazioni specifiche (es. il nominativo dell'attuale fornitore e la data di *switching*) codificate in banche dati centralizzate (Sistema Informativo Integrato, Sistema Indennitario) accessibili dallo Sportello, tenuto conto della regolazione applicabile alle specifiche fattispecie;
- 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: quest'ultime sono rappresentate, per i settori energetici, dalle *procedure speciali risolutive*, ossia da peculiari *procedure semplificate*, gestite dallo Sportello, attivabili con riguardo a specifiche fattispecie oggetto di regolazione, per le quali, analogamente alle succitate procedure speciali informative, sono disponibili informazioni codificate in banche dati centralizzate accessibili dallo Sportello medesimo (in particolare, mediante tali procedure sono gestite le istanze dei consumatori in tema di *bonus* sociale e di corrispettivo relativo a morosità pregresse nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale - C^{MOR}). Sulla base di tali informazioni e di quanto stabilito dalla regolazione, anche a seguito di interlocuzioni con gli operatori interessati, lo Sportello indica ai clienti finali la soluzione della controversia. Per il settore idrico, l'eccezione alla conciliazione è rappresentata dal reclamo di seconda istanza, gestito dallo Sportello, per le problematiche degli utenti finali in tema di *bonus* sociale idrico (lo Sportello, ricevuto il reclamo dell'utente finale, anche a seguito

di specifiche richieste di informazioni ai gestori interessati, indica alle parti le modalità per risolvere la problematica occorsa sulla base della regolazione applicabile).

- 2.2 Con particolare riferimento alla seconda macroarea del *sistema*, l’Autorità, in attuazione del combinato disposto degli articoli 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo⁴ e 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95), ha introdotto, con il già menzionato TICO, per le controversie non risolte con il reclamo all’ esercente, 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 esercenti convocati alle procedure, il cui inadempimento è sanzionabile dall’ Autorità ai sensi della normativa vigente.
- 2.3 Nel TICO, oltre alla suddetta disciplina, è anche presente il regolamento procedurale del Servizio Conciliazione. Nel medesimo provvedimento, inoltre, sono state individuate, quali procedure alternative al Servizio per l’ esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, quelle gestite dalle Camere di commercio aderenti alla convenzione fra Autorità e Unioncamere e, per i clienti finali domestici, anche quelle offerte dagli Organismi ADR iscritti nell’ Elenco dell’ Autorità ai sensi della deliberazione 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com, ivi inclusi gli Organismi di conciliazione paritetica (con riferimento ai settori regolati, ARERA è autorità competente per l’ ADR ai sensi del Titolo II-*bis*, Parte V, del Codice del consumo). Sono fatte salve le procedure di mediazione civile e commerciale – di cui all’ articolo 5 del d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28, come modificato dal d.lgs. 10 ottobre 2022, n. 149 – offerte dagli organismi iscritti nell’ elenco tenuto dal Ministero della giustizia, a seguito dell’ inclusione, fra le materie oggetto di procedimento di mediazione quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale, della *somministrazione* (che ricorre, nei settori regolati, per i settori energetici, idrico e del telecalore)⁵.
- 2.4 Gli strumenti relativi alle due macroaree del *sistema* (*contact center* informativo, trattamento di reclami, istanze, segnalazioni e controversie) sono gestiti in avvalimento, per conto dell’ Autorità, da Acquirente Unico S.p.A. mediante il Servizio Conciliazione e lo Sportello, sulla base delle discipline procedurali e operative di cui, rispettivamente, al TICO e all’ Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com (nonché, per i reclami in tema di *bonus* sociale idrico, all’ Allegato B alla deliberazione 1 febbraio 2018, 55/2018/E/idr), già citate in premessa.
- 2.5 Il *sistema di tutele*, operativo per i settori energetici dal 1° gennaio 2017, come già sopra evidenziato, è altresì efficace, a regime, anche per i settori idrico e del telecalore dal 30 giugno 2023, a seguito dell’ avvio di un percorso graduale pluriennale⁶, culminato con la deliberazione 30 maggio 2023, 233/2023/E/com. Tale provvedimento ha interessato, in particolare, la seconda macroarea del *sistema*, prevedendo l’ operatività del tentativo obbligatorio di conciliazione,

⁴ D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206.

⁵ L’ articolo 5, del d.lgs. 28/10, al comma 3, prevede che, per “*assolvere alla condizione di procedibilità, le parti possono anche esperire, per le materie e nei limiti ivi regolamentati, le procedure previste: [...] dall’ articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”.

⁶ La gradualità è stata declinata alla luce dei seguenti criteri: specificità di ciascun settore, anche su base locale, evoluzione della regolazione di interesse dell’ utenza finale, grado di sviluppo della consapevolezza degli utenti sui propri diritti e doveri, tempistiche necessarie agli esercenti per strutturarsi al fine di adempiere agli obblighi di regolazione e per dare una risposta alle eventuali esigenze di tutela degli utenti, disponibilità e conoscenza degli strumenti, anche di tipo conciliativo, per la soluzione delle controversie non risolte con il reclamo all’ esercente.

quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, per gli utenti finali dei settori idrico e del telecalore.

2.6 Nel settore dei rifiuti urbani, con deliberazione 5 aprile 2018, 197/2018/R/rif, l'Autorità ha previsto una prima gestione temporanea e il monitoraggio 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; con deliberazione 28 dicembre 2023, 621/2023/E/rif, l'Autorità ha avviato un procedimento per la graduale estensione a tale settore del *sistema di tutele* di cui sopra.

2.7 I volumi in ingresso presso lo Sportello e il Servizio Conciliazione nel 2023 sono riportati nella successiva Tabella A e posti a confronto con quelli registrati nel 2022.

Tabella A – Volumi Sportello e Servizio Conciliazione per l'anno 2023

| Attività e settori | | | Anno 2023 | Δ vs 2022 |
|---|---|---|-----------|-----------|
| Informazioni telefoniche e scritte sui settori regolati | Chiamate al call center 800166654 (pervenute in orario di servizio) |  | 1.494.378 | + 24% |
| | |  | 52.431 | + 4% |
| | Richieste scritte di informazioni |  | 49.930 | - 10% |
| | |  | 4.820 | + 111% |
| | Richieste di attivazione di procedure speciali informative |  | 44.929 | + 7% |
| Risoluzione extragiudiziale delle controversie e strumenti di supporto per la gestione di specifiche problematiche | Domande al Servizio Conciliazione (*) |  (conciliazione obbligatoria) | 28.693 | + 36% |
| | |  (conciliazione obbligatoria dal 30 giugno 2023) | 3.984 | + 23% |
| | Richieste di attivazione di procedure speciali risolutive |  | 31.638 | + 40% |
| | Reclami di secondo livello |  (solo per <i>bonus</i> sociale dal 30 giugno 2023) | 7.194 | - 3% |

 = settore dell'energia elettrica;  = settore del gas;  = settore idrico;  = settore del telecalore

Fonte: ARERA. Elaborazione su dati Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e Servizio Conciliazione.

(*) Con riferimento al Servizio Conciliazione, si precisa che il tasso di ammissibilità delle domande in ingresso è pari all'81%, mentre il tasso di accordo su procedure concluse è pari al 70%; ammonta a oltre 20 milioni di euro il valore della *compensation*, ossia la somma algebrica del corrispettivo economico (sotto forma di valore recuperato anche rispetto al valore della controversia oppure di rimborsi, indennizzi, ricalcolo di fatturazioni errate, rinuncia a spese e interessi moratori ecc.) ottenuto dai clienti o utenti finali mediante gli accordi sottoscritti dinanzi al Servizio Conciliazione per procedure avviate nel 2023 (dati aggiornati al 22 gennaio 2024).

- 2.8 L'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com prevede specifici obblighi di risposta, in capo agli operatori di energia, alle richieste di informazioni formulate dallo Sportello nell'ambito della gestione delle procedure speciali risolutive.
- 2.9 Come sopra accennato, inoltre, gli operatori dei settori dell'energia elettrica e del gas, i gestori del settore idrico e gli operatori del settore del telecalore sono obbligati, ai sensi dell'articolo 9, comma 9.4, del TICO, a partecipare agli incontri dinanzi al Servizio Conciliazione⁷.
- 2.10 Il corretto adempimento degli obblighi di cui ai precedenti punti 2.8 e 2.9 è oggetto di specifico e costante monitoraggio da parte dell'Autorità, ai fini della realizzazione di gradualità di attività di *enforcement*, che, eventualmente, possono culminare nell'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi. Nel 2023, l'Autorità ha intimato a 52 operatori l'adempimento dell'obbligo di fornire riscontro alle richieste di informazioni, rimaste inevase, trasmesse dallo Sportello, nell'ambito della gestione delle procedure speciali risolutive per i settori energetici, producendo il positivo effetto della ricezione della risposta e/o chiusura della problematica per oltre il 75% dei casi (l'intimazione è stata rivolta anche a 32 gestori per l'obbligo di risposta allo Sportello nell'ambito dei reclami di seconda istanza nel settore idrico)⁸. Con particolare riferimento al Servizio Conciliazione, sempre nel 2023, gli esercenti convocati in conciliazione hanno partecipato al 99,5% delle procedure conciliative alle quali sono stati convocati. Le ridotte eccezioni sono costituite da pochi operatori e gestori di piccole dimensioni; in proposito, nel 2023, sono stati adottati due provvedimenti di intimazione ad adempiere al predetto obbligo partecipativo nei confronti di 12 operatori e 3 gestori⁹.

3. Orientamenti sulle modalità di contatto dello Sportello – intersettoriale

Utilizzo del Portale Unico e altre modalità di contatto

- 3.1 Ai sensi dell'articolo 7, comma 7.1, dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com “*i servizi diversi dal call center, compreso il Servizio Conciliazione, sono resi gratuitamente disponibili online ai clienti o utenti finali e ai loro delegati attraverso un Portale Unico*”. Il

⁷ Con particolare riferimento ai settori energetici, la previsione dell'obbligo partecipativo, efficace dal 1° gennaio 2017, ha nei fatti “anticipato” quanto successivamente disposto dalle direttive comunitarie per tali settori e, in particolare, dalla direttiva UE 2019/944 per il mercato elettrico (cfr. articolo 26, comma 3). Nella relazione illustrativa del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 210⁷ (di seguito: d.lgs. 210/21), nella “*Tabella di concordanza per il recepimento della direttiva 944/2019*”, infatti, si dà atto che il suddetto articolo 26 è stato già implementato a livello normativo dall'articolo 44 del d.lgs. 93/2011 e dall'Autorità mediante il TICO (“*Norme vigenti che già recepiscono le disposizioni della Direttiva*”).

⁸ Deliberazione 16 maggio 2023, 204/2023/E/com.

⁹ Deliberazioni 28 marzo 2023, 120/2023/E/com e 5 dicembre 2023, 566/2023/E/com. Dal 2017 alla data di elaborazione del presente documento, a seguito di intimazioni per mancata partecipazione al Servizio Conciliazione, sono state irrogate sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti di 7 operatori nel settore energia.

Portale mette a disposizione degli attivanti, per ciascun servizio, apposite schermate compilabili, che poi la piattaforma trasforma in documenti da caricare nel fascicolo o da firmare (domande di conciliazione, istanze per le procedure speciali, reclami di seconda istanza per il *bonus* sociale idrico, richieste di informazioni e segnalazioni). L'apposita modulistica per l'attivazione dei servizi è anche disponibile nel sito *web* dello Sportello.

- 3.2 Le modalità di accesso al Servizio Conciliazione sono disciplinate dal TICO, comprese quelle non telematiche. In tale provvedimento, si precisa che la procedura è attivabile *online* mediante Portale Unico; i clienti o utenti finali domestici, non assistiti da un delegato, possono eventualmente utilizzare modalità alternative di accesso, mediante posta cartacea o altri canali indicati sul sito *web* del Servizio, fermo restando lo svolgimento *online* della procedura. Nel 2023, su un totale di 32.677 domande, in soli 39 casi l'attivazione del Servizio è avvenuta mediante canali diversi dal Portale (soprattutto *e-mail* e posta cartacea), nel rispetto dei requisiti previsti dal TICO. Le domande presentate in tal modo e ammesse sono state poi caricate sul Portale a seguito della registrazione dell'attivante allo stesso.
- 3.3 L'accesso al Portale mediante delegati anche non professionali¹⁰ consente ai clienti e utenti finali meno avvezzi all'utilizzo degli strumenti digitali di contattare lo Sportello per una determinata informazione o per assistenza in una problematica relativa alla propria fornitura, fermo restando, per tali clienti, l'utilizzo del *call center* per le medesime finalità.
- 3.4 Per i servizi diversi dalla conciliazione, l'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com stabilisce la facoltà, per i clienti o utenti domestici che non si avvalgono di un delegato professionale o di una associazione dei consumatori, di utilizzare anche una modalità non telematica per l'inoltro delle richieste di informazione, delle segnalazioni e delle istanze per l'accesso alle procedure speciali. Tutti gli altri soggetti (clienti o utenti finali non domestici e delegati professionali), invece, sono tenuti ad utilizzare la modalità telematica di inoltro rappresentata dal Portale Unico. Tali previsioni trovano applicazione anche per i reclami in tema di *bonus* sociale idrico.
- 3.5 Per completezza, si ricorda che il cliente o utente finale e i loro delegati possono accedere al Portale Unico mediante identificazione SPID o CIE (quest'ultima di livello 2 o 3), in coerenza con le previsioni normative sull'accessibilità ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni.
- 3.6 Nonostante quanto sopra, negli ultimi anni, una percentuale significativa di clienti/utenti e loro delegati ha fatto accesso allo Sportello via *e-mail* o PEC (di seguito, per semplicità: *e-mail*), sebbene tali canali non fossero previsti fra le modalità di attivazione dei servizi. In particolare, con riferimento a tutti i servizi Sportello (esclusa la conciliazione), nel 2023, il canale *e-mail* ha interessato il 30,5% del totale delle istanze scritte pervenute (circa 345.000) nei settori dell'energia, a fronte del 68% ascrivibile al Portale. Guardando ai soli delegati, la percentuale relativa alla *e-mail* raggiunge il 60% (su circa 21.000 istanze presentate dai medesimi), mentre i clienti non assistiti da delegati hanno utilizzato l'*e-mail* nel 28,5% dei casi (su circa 325.000 istanze complessive). Nel settore idrico, il canale *e-mail* ha interessato il 58% di circa 11.800

¹⁰ Persone fisiche (solitamente parenti, amici) che attivano un servizio per conto del cliente o utente finale, diversi sia dalle associazioni dei consumatori che dagli avvocati o, comunque, da altri soggetti che agiscono nell'ambito della propria attività professionale.

istanze scritte. I canali *offline*, invece, hanno riguardato, nel 2023, meno dello 0,5% delle richieste trasmesse e, dunque, non sembrano più interessare i clienti o utenti finali.

3.7 Con riferimento a ciascun servizio, nel 2023, le richieste di informazioni per i settori energetici sono state presentate via *e-mail* dai delegati nel 49% dei casi (51% nell'idrico); tale percentuale raggiunge il 55% per le procedure speciali risolutive (37% per quelle informative).

3.8 Lo Sportello, in particolare, a fronte di istanze per l'attivazione di procedure speciali, inviate via *e-mail* dai soggetti obbligati all'utilizzo del Portale Unico, ha riscontrato via *e-mail* invitando il soggetto a presentare la stessa istanza sul medesimo Portale. Nel caso in cui, invece, la comunicazione via *e-mail* fosse una richiesta di informazioni, lo Sportello l'ha riscontrata nel merito via *e-mail*. La gestione delle comunicazioni inviate via *e-mail* è risultata maggiormente onerosa rispetto a quella effettuata tramite Portale Unico, sia sotto il profilo strettamente economico lato risorse impiegate dallo Sportello, sia con riguardo ai tempi effettivi di lavorazione, spesso rallentati da contenuti poco chiari e necessitanti di richieste di integrazione documentale.

3.9 Dato che, come sopra accennato, determinate categorie di clienti e utenti finali sono obbligate già oggi a utilizzare il Portale Unico per contattare lo Sportello, fatto salvo ovviamente il *call center* telefonico, e che l'*e-mail* non è esplicitamente contemplata fra i canali di accesso telematici ai servizi, in una logica di economicità dell'attività dello Sportello e di corrispondente incentivo all'utilizzo del Portale Unico, considerata infine l'ampia diffusione di SPID¹¹ e CIE¹² a livello nazionale per l'accesso ai servizi alla collettività sulla scia dell'emergenza pandemica, l'Autorità è orientata a prevedere che:

- per l'accesso ai servizi Sportello e per tutti i settori, quanto previsto dall'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com per i delegati sia uniformato alla disciplina del TICO per il Servizio Conciliazione, ossia che anche per i delegati non professionali (oltre che per i clienti finali non domestici e i delegati professionali) tale accesso debba avvenire obbligatoriamente tramite Portale Unico;
- lo Sportello, quindi, anche qualora riceva via *e-mail* o con altre modalità diversa dal Portale una segnalazione, una richiesta di informazioni o di attivazione di una procedura speciale, un reclamo da parte di un delegato *tout court* (o da un cliente o utente finale non domestico), riscontri richiedendo l'accesso al Portale per la presentazione dell'istanza, in quanto soggetto obbligato al suo utilizzo (tale modalità di lavorazione sarebbe efficace anche per le *e-mail* inviate agli indirizzi dell'Autorità e gestite dallo Sportello).

La sopra citata logica di economicità riguardo all'attività dello Sportello va declinata sotto il profilo dell'ulteriore efficientamento della stessa – per quanto concerne i tempi di gestione e risposta alle istanze scritte - a supporto dei clienti finali, considerate, in particolare, le crescenti esigenze specifiche di informazione e assistenza anche connesse al superamento delle tutele di prezzo per i settori energetici.

3.10 Posto quanto sopra, i soli clienti finali domestici, che non siano assistiti da delegati, potranno continuare ad accedere ai servizi Sportello sopra citati (richieste di informazioni, segnalazioni,

¹¹ Al 13 maggio 2024, il numero di identità SPID erogate (numero aggregato, totale dei gestori) era pari a 37.861.149 (fonte: <https://avanzamentodigitale.italia.it/it>); lo SPID, nel 2023, è stato utilizzato per effettuare accessi a servizi in rete 1.073.422.405 volte (fonte: <https://www.agid.gov.it/it>).

¹² Al 13 maggio 2024, il totale di CIE emesse era pari a 44.212.810 (fonte: <https://www.cartaidentita.interno.gov.it/>).

richieste di attivazione di procedure speciali, reclami in tema di *bonus* sociale idrico) con modalità telematiche alternative al Portale - in specie l'*e-mail* – o, se del caso, anche *offline*, utilizzando la modulistica dedicata già presente sul sito dello Sportello.

- 3.11 In caso di mancato utilizzo della modulistica da parte del cliente o utente finale, funzionale alla corretta trasmissione allo Sportello delle informazioni necessarie per l'attivazione del servizio richiesto, qualora l'istanza risulti incompleta, lo Sportello medesimo risconterà chiarendo quali elementi manchino per la corretta gestione della pratica, allegando la modulistica da compilare a tal fine e informando circa le modalità di utilizzo del Portale, ferma restando la disponibilità del *call center* nel supportare la clientela nella compilazione della documentazione richiesta.
- 3.12 L'accesso ai servizi dello Sportello, diversi dalla conciliazione, per mezzo di modalità alternative al Portale, sarà oggetto di specifica attività di monitoraggio almeno annuale da parte dell'Autorità, a valle della quale potranno essere valutati ulteriori interventi nella prospettiva, da un lato, di circoscrivere a determinate categorie di consumatori, anche nel quadro dell'evoluzione dei mercati energetici (es. vulnerabili¹³), la facoltà di accedere allo Sportello mediante canali diversi dal Portale; dall'altro, di una progressiva riduzione dell'utilizzo del canale *e-mail* e, di conseguenza, dei tempi di risposta da parte dello Sportello alle istanze scritte di clienti e utenti finali (fermi restando gli orientamenti in tema di procedure speciali formulati di seguito), tenuto conto delle necessarie tempistiche di protocollazione dei documenti.

Q1: si condividono gli orientamenti in tema di modalità di contatto dello Sportello? Se no, motivare.

Q2: È condivisibile, a seguito di monitoraggio almeno annuale, l'eventuale ipotesi di circoscrivere ai soli consumatori vulnerabili la possibilità di accedere ai servizi Sportello con modalità diverse dal Portale? Se no, motivare.

4. Orientamenti sulle procedure speciali informative e risolutive – settori energetici

Istanze per l'attivazione delle procedure speciali

Tempistiche per la regolarizzazione delle istanze

- 4.1 Le istanze presentate dai clienti finali (anche mediante delegati) per l'attivazione di una procedura speciale - sia essa informativa o risolutiva – qualora incomplete (ossia prive degli elementi idonei a individuare il POD o il PDR e ad associarvi il cliente finale) o irregolari (cioè trasmesse senza prima aver inviato il reclamo all'operatore o aver atteso i tempi per la risposta previsti dalla regolazione), sono gestite dallo Sportello entro 10 giorni lavorativi mediante

¹³ Ai sensi della normativa vigente si tratta dei clienti a) che si trovano in condizioni economicamente svantaggiate o che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita; b) presso i quali sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita; c) che rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92; d) le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse; e) le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; f) di età superiore ai 75 anni.

specificata richiesta di regolarizzazione. Quest'ultima va riscontrata dal cliente finale entro 30 giorni solari.

- 4.2 Le tempistiche di cui sopra, anche tenuto conto dei casi in cui l'attivazione delle procedure avvenga tramite Portale Unico - che semplifica gli adempimenti in capo al cliente finale (il *format online* dell'istanza è semplice e intuitivo; a supporto della sua compilazione sono inoltre previsti appositi *popup* esplicativi) - e dei dati sugli effettivi tempi di gestione e di successiva regolarizzazione (7,5 giorni, che si riferisce al tempo medio per l'analisi della documentazione da parte dello Sportello con invio di richiesta di regolarizzazione al cliente e per la risposta da parte del cliente), hanno fatto emergere l'opportunità di un loro aggiornamento, in un'ottica di ulteriore efficientamento delle procedure. In ragione di ciò, è pertanto orientamento dell'Autorità di ridurre i 10 giorni lavorativi per la gestione delle istanze incomplete da parte dello Sportello e i 30 giorni solari per la regolarizzazione delle medesime istanze da parte dei clienti finali, rispettivamente, in 7 giorni lavorativi e 20 giorni solari.

Q3: si condividono gli orientamenti in tema di regolarizzazione delle istanze per l'attivazione delle procedure speciali? Se no, motivare.

Procedure speciali informative

- 4.3 Come sopra richiamato, le procedure speciali informative, che si collocano nel quadro degli strumenti di informazione gestiti dallo Sportello, consentono ai clienti finali dei settori energetici di ottenere informazioni specifiche codificate in banche dati centralizzate (Sistema Informativo Integrato, Sistema Indennitario) accessibili dallo Sportello e oggetto di puntuale regolazione dell'Autorità. Tali procedure sono attivabili per ottenere specifiche tipologie di informazioni: l'identificazione del "venditore ignoto" controparte commerciale del contratto di cui si intende richiedere la voltura; il nominativo dell'attuale controparte commerciale e la data di *switching*; relativamente al C^{MOR}, il nominativo del venditore che ha richiesto l'applicazione di tale corrispettivo, i contenuti minimi della richiesta di indennizzo previsti dalla regolazione e le informazioni relative all'eventuale stato di sospensione o annullamento dell'indennizzo medesimo.
- 4.4 Sulla base dell'esperienza data dal consolidato utilizzo delle procedure speciali informative in argomento da parte dei clienti finali, sono emerse, sostanzialmente, tre specifiche tematiche sulle quali appare opportuno effettuare interventi di efficientamento.

Livelli di servizio

- 4.5 La prima tematica, di natura trasversale, ossia comune a tutte le procedure speciali informative, attiene ai livelli di servizio dello Sportello per la gestione delle medesime (tempi decorrenti dalla presentazione dell'istanza completa, quindi al netto di quanto illustrato nell'orientamento precedente). Il monitoraggio puntuale delle *performance* dello Sportello, infatti, ha mostrato che le preposte Unità gestiscono, in media, le richieste in esame in un tempo inferiore rispetto al tempo massimo previsto nell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com (e nei provvedimenti ad esso collegati). Se, però, lo Sportello impiega circa la metà del tempo

massimo per fornire l'informazione sull'attuale fornitore/data di *switching*, per la procedura relativa al c.d. "venditore ignoto" ai fini della voltura e per quelle in tema C^{MOR}, invece, il tempo effettivo si riduce addirittura a un terzo di quello massimo previsto. Al riguardo, si veda la tabella seguente, nella quale sono contabilizzati i tempi medi di gestione delle procedure speciali informative, in giorni lavorativi, da parte dello Sportello nel 2023 (dato, oltretutto, sostanzialmente in linea con quello registrato nel 2022).

Tabella B

| Procedure speciali informative | Livelli servizio Sportello | Giorni lavorativi effettivi Sportello |
|--|-----------------------------------|--|
| "Venditore ignoto" | 10 | 3 |
| Info C ^{MOR} | 10 | 3 |
| Data <i>switching</i> /attuale fornitore | 5 | 2 |

4.6 Alla luce di quanto precede, l'orientamento dell'Autorità è di intervenire sui livelli di servizio previsti per la gestione, da parte dello Sportello, della procedura speciale informativa relativa al "venditore ignoto" (tenuto conto di quanto illustrato nel successivo orientamento sul tema per il settore elettrico) e di quella in tema C^{MOR}, riducendo i tempi massimi di gestione da 10 giorni lavorativi a 7 giorni lavorativi, mediante aggiornamento degli specifici articoli dei provvedimenti che regolamentano tali tempistiche per come richiamati dal predetto Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com¹⁴. Per la procedura sull'attuale fornitore/data di *switching*, i livelli di servizio resterebbero immutati. L'obiettivo, in tal modo, è di consolidare il rapporto di circa 1:2 fra giorni effettivi e giorni massimi di lavorazione per ciascuna procedura speciale informativa, che consente di far fronte al progressivo aumento dei volumi in ingresso: le richieste di attivazione di procedure speciali informative per i settori energetici, infatti, rispetto al 2022, sono aumentate di circa 3.000 unità, attestandosi a 44.929 richieste totali (+ 7%), come indicato in premessa nella Tabella A. Nel contempo, un'attenta osservazione delle attività potrà consentire l'avvio di un percorso di graduale efficientamento, che possa portare a una ulteriore riduzione dei giorni effettivi di lavorazione e, di conseguenza, di quelli massimi complessivi.

Q4: si condividono gli orientamenti in tema di livelli di servizio per la gestione, da parte dello Sportello, della procedura speciale informativa per l'identificazione del "venditore ignoto" controparte commerciale del contratto di cui si intende richiedere la voltura e per la procedura speciale informativa in tema C^{MOR}? Se no, motivare.

*Procedura relativa al nominativo dell'attuale controparte commerciale e alla data di *switching**

4.7 Il secondo filone di intervento riguarda la sola procedura speciale informativa sul nominativo dell'attuale fornitore e la data di *switching*. Tale procedura, nel 2023, ha interessato il 52% circa

¹⁴ Articolo 2, comma 2.3, della deliberazione 22 marzo 2012, 99/2012/R/eel per la procedura in tema C^{MOR} e articolo 3, comma 3.5, dell'Allegato A alla deliberazione 10 marzo 2016, 102/2016/R/com per la procedura relativa al venditore "ignoto" ai fini della voltura per il settore gas.

delle richieste di attivazione di procedure speciali informative (rispetto al 2022, circa 2.000 richieste in più, + 10%). In taluni casi (poco meno di 700 istanze nel 2023), il cliente finale ha chiesto di conoscere i nominativi di tutte le controparti commerciali che si sono succedute sul punto per un determinato periodo temporale. Come emerso in fase di gestione di tale tipologia di procedura speciale informativa, il cliente potrebbe avere interesse a conoscere i nominativi delle controparti commerciali per diverse ragioni, fra le quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo e sulla base di quanto rilevato dallo Sportello: con riferimento a utenze relative ad abitazioni date in locazione; nuovi amministratori condominiali che hanno necessità di ricostruire la contabilità; a seguito di ripetuti *switching* che si intende verificare; per dirimere controversie con operatori nei casi di probabile fatturazione multipla; per individuare il fornitore che ha risolto il contratto causando l'attivazione dei servizi di ultima istanza; per la necessità degli eredi di ricostruire le forniture del defunto; questioni legate alla morosità, come nel caso in cui il cliente voglia saldare una morosità che ha determinato la disattivazione della fornitura.

- 4.8 Lo Sportello, tuttavia, ad oggi può fornire solo il nominativo dell'attuale fornitore per una fornitura attiva, rinviando il cliente finale al SII per l'individuazione di quelli precedenti (o, comunque, i nominativi dei fornitori *ante* eventuale disattivazione) attraverso formale istanza di accesso agli atti.
- 4.9 Si ricorda, al riguardo, che sul Portale Consumi sono presenti gli *switching* relativi all'ultimo triennio per il punto di fornitura relativo al cliente finale.
- 4.10 Al fine di efficientare le modalità per l'ottenimento di un'informazione di interesse del cliente finale, che oggi, a tal fine, deve ricorrere a un doppio binario (Sportello e SII), tenuto anche conto della funzione dello Sportello di supporto della clientela finale, soprattutto in un contesto evolutivo come quello dei mercati energetici, funzione che non si rinviene analogamente nel SII, e in coerenza con quanto implementato sul Portale Consumi relativamente agli *switching* *ivi* verificabili, si propone di superare il riferimento all'attuale fornitore, consentendo allo Sportello di comunicare, se richiesto, i nominativi di tutti gli operatori che si sono succeduti sul punto nell'ultimo triennio, a condizione, naturalmente, che il cliente risulti intestatario della fornitura nel periodo considerato. Per eventuali periodi antecedenti, il cliente finale dovrà rivolgersi al SII, se il dato è *ivi* disponibile (dunque a decorrere dalla data del primo popolamento del SII medesimo, che, per il settore elettrico, risale al 2014, per il gas al 2016) oppure al distributore territorialmente competente. Tale possibilità di consultazione del SII da parte dello Sportello non richiede, peraltro, particolari implementazioni, essendo già prevista nell'ambito della procedura speciale risolutiva sulla doppia fatturazione.

Q5: si condivide l'orientamento volto a estendere all'ultimo triennio, in coerenza con il Portale Consumi, il riferimento temporale della procedura speciale informativa relativa al nominativo dell'attuale controparte commerciale e alla data di switching? Se no, motivare.

Procedura relativa al nominativo del venditore “ignoto” controparte commerciale del contratto di cui si intende richiedere la voltura

- 4.11 Riguardo alla terza direttrice di intervento, giova premettere che, nel 2023, lo Sportello ha ricevuto circa 13.300 istanze di attivazione della procedura speciale volta a conoscere il nominativo della controparte commerciale del contratto di cui si intende richiedere la voltura (29,5% del totale delle procedure speciali informative), di cui 7.500 circa afferenti al solo settore elettrico (quest’ultime in calo rispetto al 2022 di circa il 10%).
- 4.12 La procedura in argomento è stata istituita in un periodo storico nel quale l’eventuale scelta del fornitore e della relativa offerta da parte di un cliente finale - per un punto di fornitura preesistente e intestato a un altro soggetto - doveva necessariamente implicare la previa voltura del punto medesimo con l’attuale controparte commerciale; solo a seguito dell’effettiva intestazione del punto, il cliente poteva effettuare lo *switching* (con contestuale recesso dal precedente contratto) e dunque concludere il contratto con un nuovo fornitore relativo all’offerta più idonea al proprio profilo di consumo.
- 4.13 Dal 30 ottobre 2021, in virtù della deliberazione 30 marzo 2021, 135/2021/R/eel, per il solo settore elettrico, il cliente finale può effettuare la voltura contrattuale con contestuale cambio del fornitore. Ciò, con tutta evidenza, oltre a rappresentare un’opportunità per il cliente finale a beneficio della concorrenza, nel contesto ormai prossimo della cessazione delle tutele di prezzo, non rende necessario il ricorso allo Sportello per conoscere il nominativo dell’attuale controparte commerciale, poiché, appunto, lo *switching* può essere effettuato contestualmente alla voltura del punto. La procedura definita con il suddetto provvedimento, lato cliente finale, è efficace anche qualora il medesimo cliente intenda confermare il fornitore preesistente, come anche specificato nella sopra citata deliberazione, laddove si esplicita di *“prevedere un’unica modalità di presentazione della richiesta di voltura da parte del cliente finale, sia nel caso in cui la richiesta venga rivolta alla controparte commerciale preesistente, sia nel caso in cui venga rivolta ad una diversa controparte commerciale”*.
- 4.14 Alla luce di quanto precede, tenuto conto, dunque, dell’evoluzione regolatoria in materia, l’Autorità è orientata ad abrogare, per il solo settore elettrico, la procedura speciale informativa volta a conoscere il nominativo del “venditore ignoto” controparte commerciale del contratto di cui si intende richiedere la voltura, ferma restando l’operatività di tale procedura per il settore del gas. Eventuali richieste comunque trasmesse dai clienti finali sul tema in oggetto saranno gestite dallo Sportello come richieste di informazioni e riscontrate, dunque, con le indicazioni circa il funzionamento della suddetta voltura con *switching*.

Q6: si condivide l’orientamento volto ad abrogare, per il solo settore elettrico, la procedura speciale informativa per conoscere il nominativo del “venditore ignoto” controparte commerciale del contratto di cui si intende richiedere la voltura? Se no, motivare.

Procedure speciali risolutive

Tempi di risposta alle richieste di informazioni trasmesse agli operatori dallo Sportello ed eventuali solleciti

- 4.15 Le procedure speciali risolutive sono attivabili per problematiche dei settori energetici connesse a fattispecie predeterminate: lo Sportello indica la soluzione della controversia consultando le informazioni codificate in banche dati centralizzate e a seguito di eventuali interlocuzioni con gli operatori interessati. Come già illustrato, sono gestite mediante tali procedure, in particolare, le problematiche dei clienti finali afferenti al *bonus* sociale e al C^{MOR}.
- 4.16 Relativamente alla gestione complessiva di tali procedure da parte dello Sportello, nell'ambito delle attività propedeutiche all'adozione, da parte dell'Autorità, di provvedimenti di intimazione per i casi di mancata risposta alle richieste di informazioni, è emersa sistematicamente l'opportunità dell'invio, da parte dello Sportello medesimo, di specifici solleciti agli operatori interessati. Tali solleciti sono inviati, via PEC e/o Portale Operatori-Gestori – tenuto conto dei dati presenti nell'Anagrafica Operatori-Gestori dell'Autorità - una volta decorsi sia il termine ordinario per il riscontro da parte dell'operatore (20 o 10 giorni lavorativi in base alla tipologia di procedura), sia il termine ulteriore di 15 giorni lavorativi, dalla scadenza di quello ordinario, per una eventuale risposta tardiva (decorso il quale la risposta si intende assente), entrambi previsti nell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com. Il termine per la risposta indicato nel sollecito è di norma pari a un massimo di 10 giorni lavorativi dalla sua ricezione.
- 4.17 Il sollecito ha lo scopo di consentire, soprattutto ai piccoli operatori, di avere contezza di eventuali richieste "inesitate" e, dunque, mediante accesso al Portale Operatori-Gestori, di poter riscontrare, pur oltre i termini previsti, ma nell'ottica della tutela dei clienti finali; tale tutela risulta, infatti, più immediata rispetto a ciò che potrebbe accadere a seguito di intimazione formale e nel rispetto, dunque, dei canoni di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa. In tal senso, la pratica del sollecito appare anche maggiormente coerente con lo scopo delle procedure speciali in esame di risolvere le problematiche lamentate dai clienti in tempi contenuti, mediante un intervento ulteriore dello Sportello, rispetto alla eventuale attesa di una risposta tardiva da parte degli operatori entro il termine aggiuntivo di 15 giorni sopra citato.
- 4.18 Pertanto, l'orientamento dell'Autorità è di esplicitare formalmente la suddetta prassi del sollecito nell'ambito dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, eliminando contestualmente il termine ulteriore di 15 giorni lavorativi per la risposta dell'operatore, prevedendo dunque che, decorso il termine ordinario per la risposta allo Sportello, prima dell'invio della reportistica all'Autorità per gli eventuali seguiti di competenza, lo Sportello medesimo possa sollecitare agli operatori il riscontro alle richieste di informazioni inviate nell'ambito delle procedure speciali risolutive e rimaste inevase, mediante apposite comunicazioni di sollecito agli operatori medesimi, trasmesse attraverso il suddetto Portale e/o via PEC, con un termine massimo di risposta pari a 10 giorni lavorativi dalla ricezione delle stesse.

Q7: si condividono gli orientamenti in tema di tempi di risposta alle richieste di informazioni trasmesse agli operatori dallo Sportello nell'ambito della gestione delle procedure speciali risolutive ed eventuali solleciti? Se no, motivare.

5. Orientamenti sulla procedura del Servizio Conciliazione - intersettoriale

Configurazioni di autoconsumo diffuso

- 5.1 Le configurazioni di autoconsumo, a cominciare dalle comunità energetiche, rappresentano, anche su impulso della normativa comunitaria, un sempre più rilevante fenomeno nel mercato dell'energia elettrica e sono interessate da una recente evoluzione anche regolatoria che ha suggerito, fin dalla definizione del Quadro Strategico dell'Autorità, l'opportunità di esplorare ulteriori ambiti nei quali tali configurazioni potrebbero essere valorizzate, in particolare, per quanto di pertinenza della presente consultazione, nel quadro degli strumenti di tutela, in specie di ADR, oggi vigenti per i clienti finali del medesimo settore elettrico. Come anche specificato in premessa, infatti, lo sviluppo di tali nuove realtà collettive di consumo e produzione di energia elettrica dovrà essere realizzato in forme compatibili con il modello di mercato nelle quali le stesse si trovano ad operare, verificando, in specie, la possibilità di ricorso agli strumenti di mercato per i singoli partecipanti (o per il cliente finale) anche sotto il profilo della risoluzione extragiudiziale delle controversie.
- 5.2 Sotto il profilo strettamente normativo, si evidenzia che:
- il d.lgs. 8 novembre 2021, n. 199, di recepimento della direttiva 2018/2001¹⁵, al Titolo IV, Capo I, ha introdotto disposizioni in materia di autoconsumo e comunità energetiche rinnovabili; in particolare, all'articolo 32, sono riportate specifiche disposizioni inerenti alle modalità di interazione dei sistemi di autoconsumo (siano essi individuali, collettivi o nell'ambito di comunità energetiche rinnovabili) con il sistema elettrico, precisando, in particolare, che i clienti finali mantengono i propri diritti, compreso quello di scegliere la propria società di vendita;
 - il d.lgs. 210/21, con cui è stata recepita la direttiva 2019/944, agli articoli da 14 a 17, ha introdotto disposizioni in materia di autoconsumo e comunità energetiche di cittadini, evidenziando per quest'ultime gli obiettivi e precisando, tra l'altro, che i clienti finali mantengono i propri diritti e obblighi.
- 5.3 Nella prospettiva attuativa della normativa di cui al precedente alinea e per le configurazioni di autoconsumo diffuso ivi previste, l'Autorità, con la deliberazione 27 dicembre 2022, 727/2022/R/eel, ha approvato il "*Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per la regolazione dell'autoconsumo diffuso (Testo integrato autoconsumo diffuso – TIAD)*", al fine di disciplinare le modalità e la regolazione economica relative all'energia elettrica oggetto, appunto, di autoconsumo diffuso, nel rispetto

¹⁵ Direttiva 2018/2001 del Parlamento Europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, sulla promozione dell'uso dell'energia da fonti rinnovabili.

di quanto sancito dalla normativa primaria a proposito, fra l'altro, dei diritti e obblighi dei clienti finali che ne fanno parte.

- 5.4 Il contesto normativo e regolatorio sopra definito, dunque, da un lato, come accennato, mira a valorizzare le forme di autoconsumo, sia individuali che collettive/diffuse, sia fisiche che virtuali, ivi incluse le comunità energetiche, e dall'altro, nel caso di tipologie collettive/diffuse, non pregiudica, anzi conferma esplicitamente, i diritti dei singoli partecipanti.
- 5.5 In tal senso, appare opportuno strutturare gli orientamenti di cui al presente paragrafo provando a indagare se, fermi restando gli strumenti conciliativi attuali, gli stessi possano consentire la risoluzione delle controversie nei casi di autoconsumo. A tal proposito, giova dunque ricordare che l'ambito di applicazione, sia soggettivo che oggettivo, del TICO, relativamente al Servizio Conciliazione, in ragione della sua ampiezza e ferma restando la naturale *flessibilità* dello strumento della conciliazione, può trovare oggi applicazione per casistiche diversificate, nelle quali vi sia sempre la contrapposizione fra un cliente finale (definito come colui che stipula o intende stipulare un contratto di fornitura per uso proprio) o un *prosumer* (produttore e consumatore di energia elettrica) e un operatore (o, nel caso del *prosumer*, anche il GSE).
- 5.6 Ciò posto, per quanto concerne i singoli clienti finali coinvolti nelle forme di autoconsumo di cui sopra, per le controversie tipiche del cliente medesimo nei confronti dell' esercente la vendita o del distributore, non risolte con il reclamo al medesimo operatore, il Servizio Conciliazione può trovare, già oggi, regolare applicazione, ovviamente nel rispetto dei requisiti di accesso alla procedura (che, per il settore elettrico, sono essenzialmente riconducibili alla tensione di alimentazione del punto di prelievo – BT o MT – escludendo il cliente multisito con almeno un punto connesso in AT o AAT).
- 5.7 Inoltre, anche il *prosumer*, a sua volta potenzialmente parte di una configurazione di autoconsumo diffuso, può attivare una procedura di conciliazione dinanzi al Servizio dell'Autorità per le controversie nei confronti di un operatore di energia (esercente la vendita o distributore) o il GSE; l'obbligo partecipativo alle procedure valido per gli operatori trova applicazione anche per il GSE con esclusivo riferimento ai servizi da esso erogati e sottoposti ai poteri di regolazione e controllo dell'Autorità (ritiro dedicato, scambio sul posto), a fronte della facoltatività della partecipazione per le altre controversie.
- 5.8 Entrando più nel dettaglio rispetto al tema dell'autoconsumo, con riguardo ai clienti finali e/o produttori titolari di Sistemi Semplici di Produzione e Consumo (SSPC) o ai clienti attivi che agiscono individualmente, la loro posizione è da intendersi come perfettamente sovrapponibile a quella del *prosumer*: pertanto, anche per tali clienti l'accesso al Servizio Conciliazione dovrebbe seguire le stesse regole oggi valide, appunto, per il *prosumer*.
- 5.9 Se, dunque, alla luce di quanto sopra, la disciplina del TICO risulta formalmente idonea (se non già efficace) per la gestione delle controversie afferenti alle principali forme di autoconsumo individuale e per la tutela individuale dei partecipanti alle forme collettive, nel rispetto dei requisiti di accesso già previsti e sopra menzionati, sulla base di quanto illustrato nel precedente punto 5.4, appare necessario circoscrivere la presente consultazione alle configurazioni di autoconsumo diffuso di cui all'articolo 1, comma 1.1, lett. n) del suddetto TIAD - tipicamente i condomini e le comunità energetiche (che, ai fini della presente consultazione, vanno ricondotte indistintamente sia alle comunità energetiche di cittadini che alle comunità di energia rinnovabile) - in quanto soggetti portatori di interessi autonomi e distinti rispetto a quelli relativi

ai componenti tali forme collettive¹⁶, in una logica di ideale completamento del quadro di riferimento per quanto concerne la tematica delle procedure di conciliazione.

- 5.10 Per quanto riguarda le suddette configurazioni di autoconsumo diffuso occorre preliminarmente interrogarsi su quali possano essere le controversie tipiche di tali soggetti giuridici (oltre, certamente, alle eventuali controversie di tipo risarcitorio). Tali controversie, in sostanza, dovrebbero afferire alle specifiche attività funzionali all'ottenimento dei vantaggi che il soggetto collettivo (per mezzo del referente) assicura ai suoi membri, ossia: i benefici tariffari (mediante la restituzione di determinate componenti), anche nei casi di ritiro dedicato, l'erogazione di incentivi stabiliti con il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica 7 dicembre 2023, n. 414 e la ripartizione dei ricavi della vendita dell'energia elettrica eventualmente prodotta in eccesso rispetto alla parte autoconsumata e ceduta ad imprese di commercializzazione (e al GSE qualora si acceda al ritiro dedicato). Al netto di tale ultimo aspetto - rimesso all'autonomia contrattuale e, come tale, non rientrante nel novero delle controversie oggetto della regolazione dell'Autorità sulle ADR - le controparti delle comunità energetiche per le eventuali controversie, dunque, saranno il GSE, per il riconoscimento dei benefici tariffari, anche nei casi di ritiro dedicato, e il distributore, quest'ultimo, in particolare, per l'attività di connessione degli impianti e di misura.
- 5.11 L'orientamento dell'Autorità, pertanto, è di estendere l'ambito applicativo del TICO e, dunque, del Servizio Conciliazione, anche alle configurazioni di autoconsumo diffuso (tipicamente, condomini e comunità energetiche) per le controversie tipiche di tali soggetti collettivi afferenti all'autoconsumo - che, altrimenti, il singolo cliente finale o *prosumer* non potrebbe far valere *ex se* - nei confronti dei distributori e del GSE.
- 5.12 Per un primo periodo di attuazione sperimentale, pari ad almeno un biennio, appare altresì opportuno prevedere che per tali controversie non debba ritenersi operativo il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, analogamente a quanto già fatto, secondo gradualità, per i settori diversi da quelli energetici. Tale periodo di monitoraggio appare, inoltre, funzionale al possibile graduale sviluppo di ulteriori strumenti di ADR sulle tematiche dell'autoconsumo, anche sulla scia di quanto implementato per il Servizio Conciliazione, nell'ottica di garantire un ampio ventaglio di procedure alternative ai fini della risoluzione extragiudiziale delle controversie, anche nella prospettiva dell'obbligatorietà.
- 5.13 In coerenza con la vigente disciplina del TICO, il distributore sarebbe obbligato a partecipare alle procedure convocate dinanzi al Servizio e similmente il GSE, seppur quest'ultimo con riferimento alle sole materie oggetto di regolazione dell'Autorità, in analogia con quanto accade oggi per il *prosumer*: a tale ultimo proposito, è ragionevole ipotizzare che questa casistica possa ricorrere per i casi di riconoscimento del beneficio tariffario, anche nei casi di ritiro dedicato.
- 5.14 Sotto il profilo procedurale, riguardo al Servizio Conciliazione, quanto oggi già valido per i condomini nei casi di forniture centralizzate potrebbe trovare applicazione, per analogia, anche per le controversie afferenti alle configurazioni di autoconsumo diffuso. In particolare, anche tali soggetti collettivi:

¹⁶ Come chiarito anche dalla Corte costituzionale nella sentenza 23 marzo 2023, n. 48 a proposito delle comunità energetiche di energia rinnovabile.

- potrebbero accedere al Servizio Conciliazione a valle del reclamo alla controparte, decorsi 40 giorni dall'invio (in caso di mancata risposta) o a seguito di risposta ritenuta insoddisfacente, essendo il reclamo una fase necessaria per tentare, in via negoziale, di addivenire a una soluzione della problematica insorta;
- dovrebbero attivare la procedura per mezzo del referente o altro idoneo rappresentante munito di deleghe;
- potrebbero beneficiare dei nuovi termini per lo svolgimento delle procedure, oggetto degli orientamenti di cui ai successivi punti 5.19 e ss., in tal modo intercettando anche quelle problematiche più complesse o per le quali il referente (o il delegato) ritenga di dover approfondire determinati aspetti con i membri della comunità, tenuto conto dell'evoluzione del fenomeno anche sotto il profilo regolatorio.

5.15 Per l'attuazione di quanto sopra, sotto il profilo strettamente operativo, si sottolinea che l'attuale piattaforma del Servizio Conciliazione è già predisposta per la presentazione (e la gestione) di domande presentate per conto di un soggetto collettivo (condominio, come sopra accennato).

5.16 Infine, alla luce di quanto precede, nulla osterebbe alla pacifica riconduzione, anche per tali configurazioni di autoconsumo diffuso, all'ambito di applicazione della deliberazione 18 maggio 2012, 188/2012/E/com, ove ne ricorrano i presupposti, analogamente a quanto accade già oggi per il *prosumer* per le controversie insorte in qualità di produttore nei confronti di un gestore di rete¹⁷.

5.17 Resta inteso che, per i soggetti aderenti alle configurazioni di autoconsumo diffuso, fermo restando quanto già oggi efficace per i clienti finali e i *prosumer*, sarebbe operativo anche il *contact center* dello Sportello (per richieste di informazioni telefoniche - mediante *call center*/numero verde - e scritte, e per la gestione di eventuali segnalazioni), che, fra l'altro, fornirebbe a tali soggetti assistenza sui propri diritti e sulla regolazione applicabile, nonché per l'attivazione della sopra citata procedura conciliativa.

Q8: si condividono gli orientamenti in tema di Servizio Conciliazione per le comunità energetiche e altre configurazioni di autoconsumo diffuso? Se no, motivare.

Previsione di nuovi termini per lo svolgimento della procedura conciliativa

5.18 Il progressivo aumento delle domande di conciliazione pervenute al Servizio nel 2023 di cui alla precedente Tabella A (+ 24% rispetto al 2022), nonché l'esperienza pratica connessa alla gestione delle procedure, sia *ex ante* da parte della segreteria tecnica, sia *ex post* da parte del conciliatore e delle parti, suggerirebbe la modifica di alcuni termini procedurali, previsti dal TICO, da calcolarsi sempre in giorni solari; ciò nell'ottica del bilanciamento fra una maggiore

¹⁷ L'Allegato A alla deliberazione 188/2012/E/com "Disciplina per la trattazione dei reclami presentati da operatori contro un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione (articolo 44, commi 1 e 2, del d.lgs. 1° giugno 2011, n. 93)", trova applicazione con riferimento a: reclami presentati contro un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione per quanto concerne gli obblighi a tali gestori imposti in attuazione delle direttive comunitarie sui mercati interni dell'energia elettrica e del gas naturale; controversie dei *prosumer* nei confronti di un gestore di rete; controversie di cui all'articolo 14, comma 2, lettera. f-ter), del d.lgs. 29 dicembre 2003, n. 387, insorte tra produttori e gestori di rete in relazione all'erogazione del servizio di connessione di impianti di produzione di energia elettrica alimentati da fonti rinnovabili, non concernenti obblighi imposti in attuazione delle direttive comunitarie.

flessibilità nell'utilizzo dello strumento e nella relativa gestione operativa e l'eventuale esigenza delle parti di poter ulteriormente approfondire, ove necessario, determinati elementi della controversia, per la sua definitiva soluzione.

- 5.19 In particolare, appare in primo luogo opportuno allungare il termine di 30 giorni, oggi previsto per lo svolgimento del primo incontro dinanzi al Servizio e per l'avveramento della condizione di procedibilità in caso di esito negativo, decorrente dalla data della presentazione della domanda completa, portandolo a 40 giorni, anche in coerenza con quanto previsto dal d.lgs. 28/2010 a seguito della riforma disposta con d.lgs. 149/2022¹⁸. In tal modo, nell'eventualità di picchi di domande in ingresso in determinati periodi, per esempio connessi a fenomeni peculiari, quali il superamento delle tutele di prezzo nei mercati energetici - quindi in un'ottica strettamente preventiva - il Servizio potrebbe fissare i primi incontri con un margine di flessibilità maggiore, tenuto conto del numero di conciliatori e degli *slot* delle stanze virtuali disponibili, fermo restando che tale termine è da intendersi come termine massimo (si conferma, pertanto, l'obiettivo di mantenere un tempo medio inferiore, su base annua, per la fissazione del primo incontro, in coerenza con il valore medio, ad oggi registrato dal Servizio, pari a circa 25 giorni). Resterebbe fermo, invece, il termine minimo di 10 giorni per la fissazione del primo incontro decorrente dalla data di convocazione delle parti.
- 5.20 In secondo luogo, anche in linea con quanto oggi disposto sia in tema di mediazione civile e commerciale¹⁹ che di ADR del Codice del consumo²⁰, appare opportuno prevedere che l'eventuale proroga del termine ordinario di 90 giorni per la conclusione della procedura possa essere pari a un massimo di ulteriori 90 giorni (e non più 30), di fatto confermando quanto già previsto, temporaneamente, in costanza di gestione *emergenziale* della procedura durante l'emergenza pandemica. Tale prolungamento del termine massimo di proroga consentirebbe alle parti, come detto in precedenza, di disporre di un tempo maggiore per dirimere controversie complesse, anche nei casi in cui si renda necessaria la convocazione del distributore (o gestore) quale ausilio tecnico.
- 5.21 Un'ulteriore modifica dei termini procedurali potrebbe riguardare il tempo massimo di 7 giorni, dalla data dell'incontro, all'interno dei quali la parte o l'ausilio tecnico che ha richiesto un rinvio (possibilità concessa una sola volta) deve individuare una nuova data di disponibilità da comunicare al Servizio. Tale tempistica potrebbe essere allungata a 10 giorni, sempre decorrenti dalla data dell'incontro da rinviare, in modo da consentire un più ampio ventaglio di scelta alla parte (e all'ausilio tecnico) e agevolare la gestione del calendario degli incontri da parte del Servizio, tenuto conto degli *slot* delle stanze virtuali disponibili.

¹⁸ Cfr. articolo 8, comma 1: “All'atto della presentazione della domanda di mediazione, il responsabile dell'organismo designa un mediatore e fissa il primo incontro tra le parti, che deve tenersi non prima di venti e non oltre quaranta giorni dal deposito della domanda, salvo diversa concorde indicazione delle parti [...]”.

¹⁹ Cfr. articolo 6, comma 1, d.lgs. 28/2010: “Il procedimento di mediazione ha una durata non superiore a tre mesi, prorogabile di ulteriori tre mesi dopo la sua instaurazione e prima della sua scadenza con accordo scritto delle parti”.

²⁰ Cfr. articolo 141-quater, comma 3, lettera e): “Le procedure ADR devono rispettare le seguenti prescrizioni: [...] e) concludersi entro il termine di novanta giorni dalla data di ricevimento del fascicolo completo della domanda da parte dell'organismo ADR; in caso di controversie particolarmente complesse, l'organismo ADR può, a sua discrezione, prorogare il termine fino a un massimo di novanta giorni; le parti devono essere informate di tale proroga e del nuovo termine di conclusione della procedura”.

5.22 Infine, allo scopo di rafforzare lo strumento della proposta - che può essere formulata dal conciliatore, su richiesta concorde delle parti, per la soluzione della controversia - nonché agevolare l'attività del Servizio Conciliazione nella gestione della stessa, appare opportuno ampliare il termine concesso alle parti per la sua eventuale accettazione, prevedendo che lo stesso possa essere anche superiore a 7 giorni, sulla base di una quantificazione effettuata dal conciliatore, tenuto conto delle peculiarità della singola procedura e sentite le parti, e che tale termine, da un lato, sia decorrente dal caricamento della proposta, da parte del conciliatore, nel fascicolo della procedura e, dall'altro, debba tener conto del termine massimo della procedura, proroga inclusa, di cui al precedente punto 5.20.

Q9: si condividono gli orientamenti in tema di nuovi termini di svolgimento della procedura conciliativa? Se no, motivare.

Modalità di trattazione congiunta di domande di conciliazione

5.23 Come già specificato in precedenti occasioni (deliberazione 28 giugno 2018, 355/2018/R/com), il cliente o utente finale può già oggi attivare una procedura conciliativa dinanzi al Servizio per differenti problematiche insorte col medesimo operatore o gestore e non risolte col reclamo (come accade tipicamente nei casi di risarcimento del danno derivante da un disservizio); inoltre, a fronte dell'eventuale proposizione di domande separate, le parti possono sempre far confluire in un unico incontro le trattative per la soluzione delle diverse controversie (a tal fine, l'attivante rinuncia alla domanda divenuta superflua). L'Autorità intende valutare la possibilità di consentire anche al Servizio Conciliazione di riunire d'ufficio più domande, presentate dal medesimo attivante nei confronti della stessa controparte e per la stessa utenza/fornitura, ma aventi differente oggetto, anche qualora per una di esse sia stata già avviata una procedura (ma il primo incontro non si sia ancora svolto), al fine di rendere più celere lo svolgimento della medesima.

Q10: si condivide l'orientamento volto a consentire anche al Servizio Conciliazione di riunire d'ufficio più domande, presentate dal medesimo attivante nei confronti della stessa controparte e per la stessa utenza/fornitura, ma aventi differente oggetto? Se no, motivare.

Disciplina abbreviata per la convocazione del distributore quale ausilio tecnico

5.24 Ai sensi degli articoli 9, comma 9.2, e 10, comma 10.2, del TICO, nel caso in cui il cliente finale documenti nella domanda al Servizio Conciliazione la sospensione della fornitura o alleggi comunicazione di costituzione in mora nella quale sia indicato il termine decorso il quale, in costanza di mora, sarà inviata al distributore la richiesta di sospensione della fornitura previa, nei casi applicabili, l'eventuale riduzione della potenza disponibile, per una fattura tempestivamente contestata con il reclamo al proprio fornitore, i termini per la convocazione del primo incontro – ad oggi, 30 giorni dalla domanda completa, ma non prima di 10 giorni dall'invio della comunicazione di avvio della procedura alle parti - sono ridotti della metà e non

è consentito il rinvio dell'incontro medesimo²¹. Come esplicitato, in ultimo, nella deliberazione 13 luglio 2021, 301/2021/E/com, la disciplina abbreviata di cui sopra intercetta l'esigenza, per entrambe le parti della procedura, di disporre di un'ulteriore sede di confronto per la gestione del rapporto di debito/credito controverso, evitando un dispendio di tempi e costi, lato cliente, per l'accertamento delle proprie ragioni, prevenendo l'eventuale sospensione della fornitura e, lato operatore, di tutela del proprio credito, fatta salva la possibilità per quest'ultimo di sospendere volontariamente le eventuali azioni di autotutela intraprese, in caso di attivazione della procedura conciliativa da parte del cliente finale.

5.25 Nel 2023, nei settori dell'energia, le procedure avviate ai sensi della disciplina abbreviata di cui sopra sono state poco più di 500 e di queste in circa 200 casi i venditori hanno richiesto anche la convocazione del distributore territorialmente competente in qualità di ausilio tecnico. I termini per tale convocazione sono disciplinati ai commi 9.5 e 9.6 dell'articolo 9 del TICO: la richiesta può essere effettuata dal venditore almeno 10 giorni prima del primo incontro, oppure nel corso del medesimo incontro; la convocazione è effettuata dal Servizio entro 2 giorni da tale richiesta. Si tratta di termini ordinari, per i quali, ad oggi, non è previsto un dimezzamento in caso di procedura abbreviata.

5.26 Pertanto, al fine di realizzare le finalità di tutela connesse all'utilizzo della predetta disciplina abbreviata anche nei casi di convocazione del distributore, l'orientamento dell'Autorità è di dimezzare, in tali circostanze, il termine per la richiesta della convocazione in argomento, fissandolo, dunque, in almeno 5 giorni prima del primo incontro.

Q11: si condivide l'orientamento volto a dimezzare i termini per la richiesta di convocazione del distributore quale ausilio tecnico dinanzi al Servizio Conciliazione in caso di applicazione della disciplina abbreviata? Se no, motivare.

Allineamento delle discipline sull'ausilio tecnico fra settori

5.27 La disciplina in tema di ausilio tecnico illustrata nei punti precedenti con riguardo al distributore dei settori energetici è efficace anche per le conciliazioni relative al settore idrico, con riferimento ai casi di gestione non integrata del servizio. Per tale settore, infatti, ai sensi dell'articolo 9, comma 9.9, del TICO, *“nel caso in cui il gestore del servizio acquedotto, ai fini della risposta al reclamo scritto, abbia richiesto dati tecnici al gestore del servizio fognatura e/o al gestore del servizio depurazione, se diversi dal gestore del servizio acquedotto, o la necessità di tali dati tecnici sia emersa successivamente, può richiedere al Servizio Conciliazione, non oltre il primo incontro, qualora sia necessario e indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia, la convocazione del gestore del servizio fognatura e/o del gestore del servizio depurazione, se diversi dal gestore del servizio acquedotto, in qualità di ausilio tecnico”*. Anche per tali gestori, convocati come ausilio tecnico, vige l'obbligo partecipativo sancito per i distributori di energia.

5.28 Inoltre, anche nel settore idrico è efficace la disciplina abbreviata di cui al precedente paragrafo, non solo quando l'utente documenti nella domanda di conciliazione la sospensione della

²¹ Per il settore idrico tale previsione è efficace, per la casistica relativa all'allegazione della costituzione in mora, dal 1° gennaio 2022.

fornitura, ma anche qualora allegghi alla domanda medesima la comunicazione di costituzione in mora, nella quale sia indicata la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, per una fattura tempestivamente contestata con il reclamo.

- 5.29 Il meccanismo di ausilio tecnico di cui al precedente punto 5.27 era specificamente previsto nella disciplina transitoria del Servizio Conciliazione per il settore idrico, di cui all'Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr. Con la deliberazione 233/2023/E/com citata in premessa, tale disciplina transitoria è stata abrogata (con efficacia dal 30 giugno 2023) e l'articolato relativo all'ausilio tecnico per il settore idrico è stato trasfuso nel TICO. In ragione di quanto precede, gli interventi regolatori che hanno via via affinato l'analogo meccanismo dei settori energetici non hanno prodotto effetti anche sul settore idrico.
- 5.30 Alla luce di quanto precede, l'Autorità, per facilitare l'attività del Servizio Conciliazione e per maggiore chiarezza procedurale a beneficio delle parti, è orientata ad allineare la disciplina dell'ausilio tecnico per il settore idrico a quella oggi vigente per i settori energetici, con particolare riferimento:
- alle tempistiche per la richiesta di convocazione, prevedendo che il gestore dell'acquedotto possa effettuare tale richiesta al Servizio almeno 10 giorni prima del primo incontro o nel corso del primo incontro;
 - alla possibilità che tale richiesta sia corredata da una descrizione sintetica delle tematiche oggetto dell'ausilio;
 - alla possibilità per il gestore convocato quale ausilio tecnico di richiedere il rinvio dell'incontro;
 - alla facoltà per il gestore diverso dall'acquedottista di sottoscrivere volontariamente il verbale di accordo con l'utente anche nel caso di sua presenza al tavolo conciliativo quale mero ausilio tecnico;
 - al dimezzamento dei termini suesposti in caso di disciplina abbreviata, qualora tale orientamento, sopra illustrato per i settori energetici, sia confermato in esito alla presente consultazione.

Q12: si condividono gli orientamenti in tema di allineamento delle discipline sull'ausilio tecnico fra settori? Se no, motivare.

Obbligo partecipativo per il FUI

- 5.31 Come è noto, i clienti finali non domestici del settore elettrico, che non hanno scelto un fornitore di mercato libero, sono riforniti nell'ambito del Servizio a Tutele Graduali (STG) erogato da venditori selezionati attraverso procedure concorsuali, nell'ottica di garantire la continuità della fornitura. Per i clienti finali domestici, tale meccanismo sarà operativo dal 1° luglio 2024, eccezion fatta per i clienti finali identificati come vulnerabili ai sensi della normativa vigente che potranno (continuare a) essere riforniti dall' esercente la maggior tutela, nelle more dell'assegnazione, a seguito di gara, del servizio di tutela della vulnerabilità. Il STG costituirà, altresì, il servizio di ultima istanza per i clienti finali domestici del settore elettrico, sulla base di quanto previsto dalla normativa primaria (articolo 1, comma 60, della legge 4 agosto 2017, n. 124).

- 5.32 Si ricorda che l'obbligo partecipativo di cui all'articolo 9, comma 9.4, del TICO, già efficace per gli operatori del mercato libero, gli esercenti la maggior tutela e i distributori, ha trovato applicazione anche per gli esercenti che erogano il STG (circa 200 domande presentate nei confronti di tali esercenti nel 2023 per i clienti finali non domestici, quali le microimprese), in coerenza con la definizione di "Operatore o gestore" di cui all'articolo 1, comma 1.1, del TICO, quale "soggetto che esercisce i servizi nei settori regolati dall'Autorità".
- 5.33 L'obbligo partecipativo in argomento non trova, ad oggi, applicazione esclusivamente per il Fornitore di Ultima Istanza del settore gas (FUI), il quale, nel 2023, per le circa 150 domande di conciliazione ricevute presso il Servizio, ha potuto dunque scegliere se partecipare o meno alle relative procedure convocate.
- 5.34 Per finalità di tutela e uniformità di trattamento dei clienti finali dei mercati energetici interessati dalle procedure ADR, nell'ottica di accordare una protezione ulteriore e successiva alla fase di gestione dell'eventuale reclamo, e posto che l'esperimento del tentativo è necessario per l'esercizio del diritto - costituzionalmente garantito - di accedere alla tutela giudiziale, appare opportuno prevedere che l'obbligo partecipativo dinanzi al Servizio Conciliazione debba riguardare anche il FUI gas, tenuto conto, inoltre, che tale esercente potrebbe in talune ipotesi erogare il Servizio di tutela della vulnerabilità per il settore e in coerenza con quanto già efficace per gli esercenti il STG per l'energia elettrica, anche nella prospettiva del consolidamento dei servizi di ultima istanza per entrambi i settori.
- 5.35 Si conferma, infine, il presupposto generale, previsto dal TICO, per l'attivazione del Servizio, rappresentato dall'invio del reclamo all'operatore - a seguito di risposta insoddisfacente o decorsi 40 giorni dal medesimo invio in caso di mancata risposta - che, nel caso di specie, trova necessario fondamento negli obblighi di buona fede e correttezza nella gestione del rapporto contrattuale con il cliente finale.

Q13: si condivide l'orientamento volto a prevedere l'obbligo partecipativo dinanzi al Servizio Conciliazione per il FUI? Se no, motivare.

6. Chiarimenti interpretativi e applicativi sul Servizio Conciliazione

Partecipazione agli incontri e relative modalità di svolgimento

- 6.1 Talvolta la parte attivante, anche a ridosso dell'incontro, ha richiesto di partecipare allo stesso per mezzo di un rappresentante sprovvisto di apposita delega. In sporadiche occasioni è addirittura accaduto che tale imprevista sostituzione si sia verificata durante l'incontro oppure che con l'attivante si sia presentato in stanza virtuale anche una terza persona (tipicamente il delegante), con ciò determinando l'inevitabile rinvio del medesimo incontro al fine di accertare la corretta identificazione delle parti. Appare pertanto opportuno ribadire che possa partecipare alla procedura la sola parte attivante che ha presentato la domanda di conciliazione, accedendo al portale tramite identificazione SPID o CIE, e, nel caso di delegato, munito di apposita delega a conciliare e transigere la controversia. Si conferma, inoltre, che, alla luce della flessibilità operativa tipica delle procedure conciliative, la parte attivante può farsi sostituire da un delegato

in qualsiasi momento, se necessario, purché in tempo utile per la partecipazione all'incontro e solo qualora il medesimo delegato produca la specifica delega di cui sopra.

- 6.2 Per quanto concerne, invece, le modalità di svolgimento degli incontri, a fronte di specifiche richieste pervenute in tal senso, appare opportuno chiarire che il disposto dell'articolo 10, comma 10.1, del TICO, nella parte in cui prevede *“l'accesso all'apposita area virtuale riservata, web conference tramite chat, audio, video, o tramite l'utilizzo combinato di tali strumenti”*, esclude la possibilità per le parti di svolgere le attività connesse all'incontro (es. richiesta di aggiornamento) mediante *sms* o messaggi *Whatsapp*. Tale articolo, infatti, afferisce alle funzionalità della stanza virtuale (video, *chat*) integrata nella piattaforma del Servizio Conciliazione ed è volto a consentirne l'utilizzo anche in caso di eventuale e temporaneo non funzionamento di una di esse (tipicamente per problematiche di connessione internet per i PC delle parti). Vale la pena chiarire, infine, che la frase del predetto articolo *“l'incontro può svolgersi tramite l'utilizzo di altri mezzi di comunicazione a distanza”* debba essere riferito all'utilizzo della *call conference*, alla luce dell'esperienza pratica fin qui accumulata.

Integrazione del fascicolo della procedura

- 6.3 L'Autorità e il Servizio Conciliazione hanno più volte ricevuto specifiche comunicazioni scritte, trasmesse da una parte all'altra in costanza di una procedura conciliativa o a chiusura della stessa, afferenti alla controversia oggetto di conciliazione. Giova ricordare al riguardo che l'Autorità e il Servizio non possono in alcun modo intervenire nel merito della controversia e, dunque, nel corso della procedura, il cui esito è rimesso esclusivamente alla volontà delle parti, né sostituirsi a una parte nella compilazione di documentazione di interesse; pertanto, il soggetto partecipante alla procedura è tenuto a caricare sul fascicolo della procedura, mediante accesso al Portale Unico, la documentazione da trasmettere alla controparte, con le modalità già note indicate sul sito del Servizio Conciliazione e nell'area riservata.

Ne bis in idem per il distributore in qualità di ausilio tecnico

- 6.4 Come sopra accennato, il distributore può sottoscrivere l'accordo redatto dal conciliatore e avente come parti il venditore e il cliente finale attivante, assumendo specifici obblighi nei confronti del medesimo attivante. A tal riguardo, pare opportuno chiarire che tale peculiare forma di accordo, da un lato, acquista a tutti gli effetti validità di titolo esecutivo, ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95; dall'altro, impedisce alla parte di attivare successivamente un tentativo di conciliazione nei confronti del distributore per la medesima controversia composta mediante tale accordo (*ne bis in idem*, ex articolo 4, comma 4.4, del TICO). Si ritiene di poter confermare, infine, che l'eventuale mancato accordo fra cliente finale attivante e venditore, conseguente a una procedura nella quale sia stato chiamato come ausilio tecnico il distributore, non determini l'avveramento della condizione di procedibilità anche nei confronti di quest'ultimo. Ciò vale anche con riguardo all'eventuale convocazione dell'ausilio tecnico da parte del gestore del servizio di acquedotto, nell'ipotesi in cui si confermi, in esito alla presente consultazione, l'allineamento fra i settori delle discipline in tema di ausilio tecnico (cfr. punti 5.27 e ss.).

Cause di inammissibilità della domanda di conciliazione

6.5 Ai sensi dell'articolo 8, comma 8.1, lettera a), del TICO, la domanda di conciliazione presentata al Servizio è inammissibile, fra l'altro, se afferente alle specifiche controversie indicate all'articolo 2, comma 2.4, per le quali il TICO medesimo non trova applicazione. Si tratta, infatti, di tematiche al di fuori della regolazione dell'Autorità (per esempio: aspetti di natura tributaria o fiscale), non azionabili in giudizio (perché prescritte), oppure per le quali la medesima Autorità o la normativa primaria individuano rimedi peculiari, diversi dalla conciliazione, in caso di insorgenza di problematiche non risolte con il reclamo all'operatore o al gestore. In tali ultime casistiche rientrano, rispettivamente, le controversie per le quali sono state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti promosse da associazioni dei consumatori, nonché le controversie oggetto di procedure speciali risolutive (fra tutte, quelle in tema di *bonus* sociale), disciplinate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, o in tema di *bonus* sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori. Occorre al riguardo precisare che l'attuale formulazione della lettera c) del comma 2.4 dell'articolo 2, afferente alle procedure speciali risolutive, è letteralmente riferita ai casi in cui i clienti o gli utenti abbiano attivato tali procedure, al fine di scongiurare la riproposizione della medesima istanza, già gestita in procedura speciale dallo Sportello, in conciliazione. Tale previsione, certamente, include anche i casi in cui il cliente o utente debba, a monte, individuare lo strumento da azionare per la propria controversia. In tal senso, dunque, appare necessario confermare in disciplina tale interpretazione applicativa, ormai consolidata, anche nella suddetta esplicita formulazione, chiarendo che sono escluse dal TICO le controversie *latu sensu* "oggetto" di procedure speciali.

Conservazione del verbale di accordo

6.6 L'articolo 12, comma 12.7, del TICO, dispone che i dati e i documenti relativi alla singola procedura conciliativa sono conservati nella piattaforma telematica del Servizio per 3 anni dalla data di conclusione della procedura medesima. Già oggi, tuttavia, il verbale di accordo e quello di mancato accordo sono invece conservati per 10 anni, in coerenza col termine massimo prescrizione per l'eventuale azionabilità in giudizio di tali verbali, rispettivamente, in caso di mancato rispetto degli impegni ivi assunti da ciascuna parte o nell'eventualità del ricorso al giudice a seguito di esito negativo della procedura. Al fine di dare evidenza a tale prassi e per maggiore chiarezza applicativa a beneficio delle parti, appare opportuno includere nella disciplina procedurale di cui sopra la casistica in esame.

Obblighi di riservatezza per l'ausilio tecnico

6.7 Un ultimo chiarimento applicativo riguarda gli obblighi di riservatezza di cui all'articolo 12, commi 12.3 e 12.4, che, in sostanza, dispongono, da un lato, il divieto per le parti di utilizzare, nel corso di un eventuale successivo giudizio, arbitrato o procedimento contenzioso promosso dalle stesse in relazione al medesimo oggetto, anche parziale, iniziato, riassunto, proseguito dopo l'insuccesso della procedura di conciliazione, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante la procedura, salvo il caso in cui vi sia il consenso della parte da cui provengono le informazioni e le dichiarazioni; dall'altro, il divieto di chiamare a testimoniare in giudizio il

conciliatore, il personale del Servizio Conciliazione, nonché di deferire loro il giuramento decisorio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione alla procedura. Già oggi il distributore, come il venditore, partecipa alle procedure, in qualità di controparte o ausilio tecnico, per mezzo dei propri rappresentanti, producendo delega - conferita mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata – o visura camerale, e contestualmente formalizzando l’impegno a rispettare gli accordi raggiunti da tali delegati e l’accettazione delle previsioni di cui all’articolo 12, commi 12.3 e 12.4. Lo stesso vale per il gestore diverso dall’acquedottista nel caso in cui tale gestore sia chiamato in conciliazione quale ausilio tecnico. Pertanto, è opportuno specificare testualmente nel TICO che gli obblighi di riservatezza sintetizzati sopra sono validi anche per il distributore o il gestore convocato quale ausilio tecnico, in coerenza con la pacifica applicazione di fatto di questi articoli a tali esercenti.

7. Entrata in vigore

- 7.1 Si propone che l’efficacia degli interventi sopra illustrati, tenuto conto di quanto potrà emergere nell’ambito della presente consultazione, decorra dal 1° ottobre 2024, nell’ottica di consentire l’aggiornamento delle piattaforme telematiche dello Sportello e la riorganizzazione dei *team* competenti nelle attività interessate dalla consultazione, anche sotto il profilo formativo, nonché la strutturazione degli *stakeholders* nel far fronte agli adempimenti richiesti, non ravvisandosi, infine, particolari esigenze di ulteriore differimento per motivi di rendicontazione o monitoraggio su base temporale predefinita (semestrale/annuale).

Q14: si condivide di individuare, quale data di efficacia degli interventi prospettati nel presente documento per la consultazione, il 1° ottobre 2024? Se no, motivare.