

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE**  
**62/2020/E/TLR**

**ORIENTAMENTI PER L'ESTENSIONE AL SETTORE DEL  
TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO DEL SISTEMA DI TUTELE  
PER LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI E LA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE  
DELLE CONTROVERSIE DEI CLIENTI E UTENTI FINALI DEI SETTORI  
REGOLATI**

*Documento per la consultazione*  
*Mercato di incidenza: teleriscaldamento e teleraffrescamento*

*17 marzo 2020*

### **Premessa**

*Il presente documento per la consultazione si inquadra nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) con la deliberazione 15 ottobre 2019, 408/2019/E/tlr (di seguito: deliberazione 408/2019/E/tlr) "Avvio di un procedimento per l'estensione al settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento del sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati" e si inserisce nelle linee di intervento di cui all'obiettivo strategico OSI "Dare voce al consumatore" del Quadro Strategico 2019-2021 dell'Autorità di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 giugno 2019, 242/2019/A (di seguito: Quadro Strategico 2019-2021).*

*Nel documento sono presentati gli orientamenti dell'Autorità volti a estendere al settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento (di seguito: telecalore) il sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati - oggi operativo a regime per i clienti finali di energia elettrica e gas e, sulla base di una disciplina transitoria, per gli utenti finali del servizio idrico integrato - con particolare riferimento agli strumenti di informazione e risoluzione delle controversie, gestiti in avvalimento per conto dell'Autorità da Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico).*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti **entro e non oltre il 15 maggio 2020**.*

*Al fine di agevolare la pubblicazione dei contenuti dei documenti pervenuti in risposta alla presente consultazione si chiede di inviare tali documenti in formato elettronico.*

*I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti siano da considerare riservate.*

*È preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità. In subordine, osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo e-mail, con allegato il file contenente le osservazioni. La casella di posta elettronica è abilitata a ricevere documenti informatici di dimensioni non superiori a 40 MB e che non contengano macro e/o contenuti eseguibili.*

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente**  
**Direzione Advocacy Consumatori e Utenti**  
**Corso di Porta Vittoria, 27 – 20122 Milano**  
**tel. 02.655.65.387/284**

**e-mail: [info@arera.it](mailto:info@arera.it)**  
**sito internet: [www.arera.it](http://www.arera.it)**

## INDICE

<b>1. Introduzione</b>	2
<b>2. Contesto normativo e regolatorio</b>	2
<i>Il sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti e utenti finali</i>	2
<i>Il settore del telecalore – normativa e regolazione di interesse</i>	5
<i>Il settore del telecalore – assetto</i>	6
<b>3. Reclami e conciliazioni: stato dell’arte nel settore del telecalore</b>	8
<b>4. Orientamenti dell’Autorità</b>	9
<i>Livello base – informazione e segnalazioni</i>	9
<i>Secondo livello - conciliazione</i>	11
<i>Tempistiche</i>	16

## 1. Introduzione

- 1.1. Il presente documento per la consultazione si inquadra nell’ambito del procedimento avviato dall’Autorità con la deliberazione 408/2019/E/tlr “*Avvio di un procedimento per l’estensione al settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento del sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati*”.
- 1.2. La consultazione afferisce, inoltre, alla linea di intervento di cui alla lettera f), dell’Obiettivo Strategico 1 “*Dare voce al consumatore*” (rientrante in uno dei temi trasversali denominato “*Il consumatore consapevole*”), del Quadro Strategico 2019-2021 dell’Autorità, “*Estensione anche ai settori ambientali di procedure per la conciliazione delle controversie degli utenti finali, in particolare per i servizi idrici all'interno del percorso definito verso la conciliazione obbligatoria e ai rifiuti e al teleriscaldamento limitatamente alle materie potenzialmente oggetto di negoziazione risolutiva*”.

## 2. Contesto normativo e regolatorio

*Il sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti e utenti finali*

- 2.1. Il sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati (di seguito: sistema di tutele) si compone di due macroaree e tre livelli (box 1).

Macroarea	Livello
1) Informazione e assistenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Livello base</u>: punto unico informativo di contatto, per i clienti e gli utenti, a livello nazionale, affiancato dal supporto delle associazioni dei consumatori e di categoria.</li> </ul>
2) Soluzione delle problematiche e delle controversie	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Primo livello</u>: reclamo all’operatore con obblighi in tema di risposta, nel rispetto di contenuti minimi, secondo tempistiche predefinite e con la previsione di indennizzi automatici nei casi di violazione degli standard specifici.</li> <li>▪ <u>Secondo livello</u>: attivabile in caso di mancata soluzione della problematica con il reclamo, caratterizzato dall’attivazione di una procedura conciliativa (obbligatoria ai fini dell’accesso alla giustizia ordinaria) con poche e qualificate eccezioni (procedure speciali risolutive<sup>1</sup>).</li> </ul>

### Box 1

- 2.2. Gli strumenti posti al livello base e al secondo livello del sistema (contact center informativo, trattamento di reclami, istanze, controversie e segnalazioni) sono gestiti in avvalimento, per conto dell’Autorità, da Acquirente Unico mediante il Servizio

<sup>1</sup> Le procedure speciali risolutive, una volta attivate, stante la potenziale idoneità nell’estinguere la problematica, fanno venir meno la necessità di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, fatti salvi eventuali profili risarcitori connessi alla controversia. Tali procedure consentono una risoluzione più veloce delle controversie, sulla base della sola documentazione trasmessa dalle parti e tramite l’utilizzo, da parte di Acquirente Unico, di informazioni codificate in banche dati centralizzate (SII e SGAtc).

Conciliazione e lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello). Con la deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com), l’Autorità ha riformato i termini dell’avvalimento per lo svolgimento delle predette attività, approvando, nell’Allegato A, uno specifico Regolamento. La disciplina del Servizio Conciliazione e del tentativo obbligatorio di conciliazione è contenuta nel TICO, Testo Integrato Conciliazione, Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com (di seguito: TICO).

- 2.3. Il sistema di tutele è operativo a regime per i settori dell’energia elettrica e del gas dall’1 gennaio 2017. Relativamente agli altri settori regolati, l’Autorità ha definito specifici percorsi per una graduale estensione, che tengono conto dei seguenti driver:
- 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, con particolare riferimento al contratto di fornitura sottoscritto;
  - tempistiche necessarie agli esercenti per strutturarsi al fine di adempiere agli obblighi di regolazione e dare una risposta alle eventuali esigenze di tutela degli utenti;
  - disponibilità e conoscenza degli strumenti, anche di tipo conciliativo, per la soluzione delle controversie non risolte con il reclamo all’esercente.
- 2.4. Per il settore idrico, con riferimento al secondo livello del sistema di tutele, l’Autorità ha introdotto una disciplina transitoria (Allegati A e B alla deliberazione 55/2018/E/idr<sup>2</sup>) che prevede, per gli utenti finali serviti dai gestori di maggiori dimensioni<sup>3</sup>, la possibilità di utilizzare il Servizio Conciliazione per le controversie non risolte con il reclamo di primo livello; gli altri utenti, in alternativa al Servizio Conciliazione, possono attivare lo Sportello mediante un reclamo scritto di seconda istanza. Il tentativo di conciliazione non è obbligatorio ai fini dell’accesso alla giustizia ordinaria e per i gestori di maggiori dimensioni vige il medesimo obbligo partecipativo al Servizio Conciliazione previsto per gli operatori dei settori energetici.
- 2.5. Gli operatori e i gestori obbligati alla partecipazione al Servizio, anche volontariamente, sono, altresì, tenuti a indicare le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione e degli altri strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie ad accesso gratuito, ai quali si impegnano a partecipare, nei siti web, nei contratti e nelle risposte ai reclami non risolutive della problematica sollevata dai predetti clienti o utenti finali<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> “Approvazione della disciplina transitoria per l’estensione al settore idrico del sistema di tutele definite per i consumatori e utenti dei settori dell’energia elettrica e del gas regolati dall’Autorità”.

<sup>3</sup> Si tratta dei gestori individuati con la deliberazione 16 aprile 2019, 142/2019/E/idr e che servono almeno 300.000 abitanti residenti.

<sup>4</sup> In attuazione dell’articolo 141-sexies del Codice del consumo.

2.6. Nel settore dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, con deliberazione 5 aprile 2018, 197/2018/R/rif, l’Autorità ha previsto una prima gestione temporanea delle comunicazioni degli utenti da parte dello Sportello, utilizzando le risorse già impegnate da quest’ultimo per lo svolgimento delle analoghe attività per i settori energetici e idrico e con le medesime modalità operative, ove compatibili.

2.7. Ad oggi, per quanto di competenza dell’Autorità, si è delineato il quadro di cui al box 2.

Settore	Livello base	Primo livello	Secondo livello
<b>Energia elettrica e gas</b> <i>Operatività a regime</i>	Contact center dello Sportello	Reclamo all’operatore (obblighi di risposta e indennizzi automatici) <sup>5</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conciliazione, obbligatoria per andare in giudizio, dinanzi al Servizio Conciliazione (obbligo partecipativo per operatori) e strumenti alternativi<sup>6</sup></li> <li>▪ Procedure speciali risolutive<sup>7</sup></li> </ul>
<b>Servizi Idrici</b> <i>Disciplina transitoria per il secondo livello</i>	Contact center dello Sportello	Reclamo al gestore (obblighi di risposta e indennizzi automatici) <sup>8</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conciliazione, non obbligatoria per andare in giudizio, dinanzi al Servizio Conciliazione (obbligo partecipativo per i gestori di maggiori dimensioni) o altri organismi predisposti anche a livello locale<sup>9</sup></li> <li>▪ Reclamo scritto di seconda istanza allo Sportello, in alternativa al Servizio Conciliazione (senza obbligo partecipativo per i gestori), per gli utenti serviti dai gestori di minori dimensioni</li> </ul>

<sup>5</sup> Regolazione di riferimento: “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)”, Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com.

<sup>6</sup> Nel TICO sono individuate, quali procedure alternative al Servizio Conciliazione, quelle svolte dalle Camere di commercio aderenti alla convenzione fra Autorità e Unioncamere e, per i consumatori, anche quelle offerte dagli Organismi ADR iscritti nell’Elenco dell’Autorità ai sensi della deliberazione 620/2015/E/com, ivi inclusi gli Organismi di conciliazione paritetica.

<sup>7</sup> Le procedure speciali risolutive sono attivabili con riguardo alle controversie in tema di: bonus sociale: in particolare nei casi di mancata validazione delle domande già ammesse dai Comuni da parte del distributore; di mancata o ritardata erogazione del bonus da parte del distributore/venditore; di contestazione di procedure di recupero avviate ai sensi del Regolamento Recupero Bonus Elettrico e Bonus Gas; doppia fatturazione a seguito di switching; mancata erogazione entro i termini massimi previsti dalla regolazione di un indennizzo automatico dovuto; errori nell’addebito del Cmor da parte dell’ esercente la vendita entrante; di richieste di addebito del Cmor in assenza dei requisiti previsti dalla regolazione; di mancato annullamento del Cmor, a seguito del pagamento dell’intera posizione debitoria; rigetti e mancate risposte da parte delle controparti commerciali ai reclami di cui al TIRV (“Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria” Allegato A alla deliberazione 7 aprile 2017, 228/2017/R/com).

<sup>8</sup> Regolazione di riferimento: “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)”, Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr.

<sup>9</sup> Sono escluse dalla conciliazione, fra l’altro, le controversie in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori, che sono gestite dallo Sportello sotto forma di reclamo.

<b>Rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati</b>	Prima gestione temporanea delle comunicazioni degli utenti da parte dello Sportello
--	---

**Box 2**

- 2.8. In parallelo all’evoluzione del sistema di tutele, l’Autorità ha sviluppato e consolidato nel tempo specifici interventi mirati a favorire l’accesso dei consumatori ai diversi strumenti di tutela disponibili, in particolare attraverso lo strumento dei progetti a vantaggio dei consumatori, finanziati utilizzando i proventi delle sanzioni irrogate dall’Autorità. Le linee di intervento attivate in tal senso a partire dal 2010 hanno comportato: la realizzazione di progetti relativi all’attivazione di una rete di sportelli territoriali delle associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale, in grado di fornire ai consumatori informazione e assistenza qualificata riguardo all’erogazione dei servizi e gli strumenti di tutela del consumatore; il sostegno all’attività di rappresentanza nelle procedure di conciliazione per la soluzione delle controversie relative all’erogazione dei servizi, svolta dalle medesime associazioni; attività di formazione e aggiornamento rivolte al personale direttamente coinvolto nella realizzazione dei progetti già menzionati.
- 2.9. Occorre tuttavia notare che la normativa primaria che disciplina l’utilizzo dei proventi delle sanzioni dell’Autorità prevede, nella formulazione attualmente in vigore, che tali proventi siano destinati a un fondo per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas e del servizio idrico integrato, approvati dal Ministro dello Sviluppo economico su proposta dell’Autorità stessa<sup>10</sup>. L’estensione a tutti i settori regolati dall’Autorità, inclusi teleriscaldamento e rifiuti, dell’ambito di copertura dei progetti, inclusi, per quanto qui interessa, quelli mirati a promuovere l’accesso dei consumatori agli strumenti del sistema di tutele, potrà quindi essere realizzata solo in seguito a un intervento di modifica in tal senso della norma primaria di riferimento sopra richiamata.

*Il settore del telecalore – normativa e regolazione di interesse*

2.10. Il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 ha assegnato all’Autorità specifici poteri di regolazione e controllo per il settore del telecalore. Sulla base di tale normativa, tenuto conto dell’assetto del settore e delle sue peculiari caratteristiche, l’Autorità ha gradualmente adottato una serie di provvedimenti, che, a fronte di specifici obblighi in capo agli operatori, hanno definito un quadro di tutele e garanzie per gli utenti, con particolare riferimento ai profili contrattuali, nonché alla trasparenza e alla qualità del servizio. In particolare, giova citare al riguardo:

- il “*Testo unico della regolazione dei criteri di determinazione dei corrispettivi di allacciamento e delle modalità di esercizio da parte dell’utente del diritto di recesso*”

<sup>10</sup> Articolo 11-bis del decreto legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito con legge 14 maggio 2005, n. 80.

*per il periodo di regolazione 1 giugno 2018 – 31 dicembre 2021 (TUAR)”, approvato con la deliberazione 18 gennaio 2018, 24/2018/R/tlr, in cui, fra l’altro, sono previsti obblighi informativi in tema di allacciamento, disconnessione e scollegamento e sono indicate le modalità per l’esercizio del diritto di recesso;*

- *la “Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1 luglio 2019 - 31 dicembre 2021 (RQCT)” (di seguito: RQCT), Allegato A alla deliberazione 11 dicembre 2018, 661/2018/R/tlr, che prevede, fra l’altro, l’obbligo generalizzato di risposta motivata al reclamo - di cui al primo livello del sistema di tutele - secondo tempistiche predefinite (30 giorni solari dal ricevimento del reclamo) e contenuti minimi - e indennizzi automatici, da riconoscere nel primo documento di fatturazione utile e comunque entro 180 giorni, per la violazione degli standard specifici ivi previsti e connessi a determinate prestazioni (esecuzione di lavori semplici e complessi, attivazione della fornitura, riattivazione in seguito a disattivazione per morosità, disattivazione richiesta dall’utente e, come detto, risposta motivata a reclami scritti);*
- *la deliberazione 16 luglio 2019, 313/2019/R/tlr, recante il “Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° gennaio 2020 – 31 dicembre 2023 (TITT)”, nella quale sono stabiliti, fra l’altro, i contenuti minimi dei contratti di fornitura e dei documenti di fatturazione, le modalità di pubblicazione dei prezzi applicati dagli esercenti e di altre informazioni inerenti alla qualità del servizio riferita al suddetto settore;*
- *la “Regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° luglio 2020 – 31 dicembre 2023 (RQTT)”, Allegato A alla deliberazione 17 dicembre 2019, 548/2019/R/tlr, che prevede, fra l’altro, specifici obblighi in materia di sicurezza e continuità del servizio di telecalore.*

2.11. Inoltre, la legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: legge concorrenza 2017), all’articolo 1, comma 72, ha previsto che *l’Autorità [...] garantisce [...] il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione per tutti i settori oggetto di regolazione e controllo da parte della medesima Autorità, a beneficio dei clienti finali e degli utenti dei predetti settori, anche avvalendosi della società Acquirente Unico Spa”,* pertanto integrando i compiti specifici attribuiti all’Autorità nel settore del telecalore.

#### *Il settore del telecalore – assetto*

2.12. Come indicato nella Relazione Annuale dell’Autorità sullo stato dei servizi e sull’attività svolta – anno 2019<sup>11</sup> (di seguito: Relazione Annuale 2019), a livello nazionale il servizio di telecalore è diffuso per una quota pari a circa il 6% della popolazione nazionale e risulta

---

<sup>11</sup> Pubblicata in [www.arera.it](http://www.arera.it), dati e informazioni aggiornati al 31 marzo 2019.



concentrato principalmente nell'Italia settentrionale e centrale, anche in ragione dell'elevata densità abitativa che giustifica i rilevanti investimenti infrastrutturali connessi al servizio medesimo. L'utenza è in larga parte di tipo residenziale e terziario con una prevalenza di utenze di dimensioni ridotte (il 67% degli utenti ha una potenza contrattuale non superiore a 50 kW). Gli operatori del settore iscritti all'Anagrafica - Operatori dell'Autorità, al 31 marzo 2019 ammontavano a 276, di cui l'84% esercenti attività strettamente connesse all'utenza finale, ossia distribuzione, misura o vendita (per lo più soggetti verticalmente integrati). Il mercato risulta relativamente concentrato: alla predetta data, infatti, gli esercenti di maggiori dimensioni (più di 50 MW di potenza convenzionale) servivano oltre il 75% degli utenti, pari a oltre l'85% dell'energia termica fornita nel complesso.

- 2.13. Nel settore in argomento, l'effetto competitivo è collocato nella fase antecedente alla stipula del contratto, quando l'utente valuta l'opportunità di allacciarsi alla rete, confrontando il servizio con altri e diversi sistemi di climatizzazione. Da qui discende spesso la scelta commerciale, da parte degli esercenti il servizio, di applicare contributi di allacciamento inferiori ai costi effettivi sostenuti, controbilanciata dalla stipula di contratti vincolanti di durata pluriennale con clausole e limitazioni per il recesso. A tal riguardo, nella Relazione Annuale 2019 dell'Autorità è stato indicato che pur a fronte della disponibilità del sito web per il 70% degli esercenti (95% fra gli operatori di maggiori dimensioni), vi è una ridotta percentuale di casi in cui tali esercenti pubblicano sul sito medesimo informazioni rilevanti quali il prezzo o le sue modalità di aggiornamento. Sul recesso, la trasparenza e l'informazione inerente alla qualità del servizio sono, nel frattempo, entrate in vigore le disposizioni adottate dall'Autorità.
- 2.14. Sotto il profilo della qualità tecnica, anch'essa regolata di recente dall'Autorità<sup>12</sup>, si è rilevato che il 44% delle reti è stato caratterizzato da uno o più interruzioni del servizio nel 2017, con una prevalenza delle interruzioni non programmate. Relativamente alla qualità commerciale, si è registrata una scarsa diffusione delle Carte dei servizi e degli standard prestazionali, con rilevanti disomogeneità territoriali<sup>13</sup>. Con particolare riferimento alle prestazioni di qualità commerciale fornite agli utenti, dai dati raccolti dall'Autorità nell'ambito di una specifica raccolta dati condotta nel 2018, è emerso che sia i reclami che le richieste di informazioni sono scarsamente diffusi (il 75% degli operatori che li registra indica una frequenza non superiore allo 0,6% per i reclami e al 5,5% per le richieste di informazioni), realisticamente in ragione dell'assenza di standard minimi del servizio ante regolazione. Ciò a differenza delle prestazioni relative al pronto intervento (24.500 richieste nel 2017), nonché, in subordine, a quelle attinenti alla preventivazione e all'esecuzione degli allacciamenti di nuovi utenti e all'attivazione del servizio, nonché

---

<sup>12</sup> "Regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° luglio 2020 - 31 dicembre 2023 (RQTT)", Allegato A alla deliberazione 17 dicembre 2019, 548/2019/R/tlr.

all'esecuzione della voltura del contratto di fornitura dell'energia termica (più rara nelle grandi città dove il contraente, di norma, è il condominio).

### **3. Reclami e conciliazioni: stato dell'arte nel settore del telecalore**

- 3.1. Ad oggi, i reclami, le segnalazioni e le richieste di informazioni degli utenti sono gestiti dagli Uffici dell'Autorità, con particolare riferimento ai casi di comunicazioni collettive e di particolare rilevanza e dopo aver verificato che l'istanza sia già stata trasmessa all'esercente. L'Autorità, anche per mezzo di richieste di chiarimenti inviate all'esercente medesimo, effettua approfondimenti, anche di natura tecnica, e individua possibili soluzioni alle criticità segnalate predisponendo, ove necessario, diffide al rispetto della regolazione vigente. A partire dal 2017, sono pervenute in Autorità circa 215 comunicazioni, tra reclami, istanze e segnalazioni degli utenti del settore del telecalore. Con riferimento all'anno 2019, l'Autorità ha gestito 30 pratiche che hanno interessato complessivamente 14 esercenti. Le contestazioni degli utenti hanno riguardato: il 52% le modalità di calcolo e gli importi indicati nei documenti di fatturazione; il 29% la qualità contrattuale e tecnica del servizio<sup>14</sup>; nei rimanenti casi, le tariffe applicate e le modalità di misura dei consumi.
- 3.2. Per ciò che concerne le esperienze conciliative in atto, nell'Elenco ADR dell'Autorità, istituito in attuazione del Titolo II-bis, Parte V, del Codice del consumo<sup>15</sup>, sono presenti due Organismi ADR di conciliazione paritetica competenti anche nel settore del telecalore, afferenti a due società multiutility.
- 3.3. Sulla base dell'analisi dei siti web dei primi 10 operatori per quota del calore erogato, come individuati nella Relazione Annuale 2019, oltre ai due casi sopra citati, è presente un ulteriore operatore (società multiutility) che, nella propria Carta dei servizi, informa gli utenti in merito alla possibilità di ricorrere, a valle del reclamo, a procedure conciliative definite sulla base di eventuali protocolli esistenti o predisposte dalle Camere di commercio.
- 3.4. Nel Codice di condotta adottato nel 2012 dall'AIRU (Associazione Italiana Riscaldamento Urbano, che raggruppa i principali gestori di reti di telecalore cittadine), fra le clausole essenziali dei contratti, era prevista quella relativa alle *“modalità da seguire per formulare richieste di informazione e reclami e, se sono previste, le procedure a disposizione dei clienti per risolvere eventuali controversie senza ricorso alla magistratura”*, ma non è noto se gli operatori abbiano poi dato seguito a tale previsione nei propri contratti.
- 3.5. Complessivamente, dunque, in mancanza di ulteriori dati e informazioni sull'argomento, la conciliazione non risulterebbe, ad oggi, diffusa nel settore.

---

<sup>14</sup> In particolare, si tratta per lo più di reclami riconducibili a problematiche di natura tecnica che hanno interessato la fornitura del servizio ad opera di un esercente.

<sup>15</sup> Deliberazione 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com.

#### **4. Orientamenti dell’Autorità**

- 4.1. Tenuto conto delle caratteristiche del settore e dei provvedimenti di regolazione finora adottati, l’Autorità, come specificato in premessa, con la deliberazione 408/2019/E/tlr, ha ritenuto opportuno avviare un procedimento per la graduale estensione al settore del telecalore del sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati. In considerazione dell’operatività, dall’1 luglio 2019, del primo livello del sistema di tutele, con particolare riferimento al reclamo trasmesso dall’utente al proprio esercente così come regolato dalla RQCT e agli indennizzi automatici ivi previsti, l’Autorità, per mezzo del presente documento per la consultazione, intende definire le prime modalità applicative per l’estensione al telecalore del livello base (informazione) e del secondo livello (controversie non risolte con il reclamo al proprio esercente) del sistema medesimo, anche alla luce del Quadro Strategico 2019-2021.
- 4.2. Preliminarmente, in attuazione dell’articolo 1, comma 72, della legge concorrenza 2017, le attività afferenti al livello base e al secondo livello del sistema di tutele sarebbero svolte con l’avvalimento di Acquirente Unico, in un’ottica di trasversalità e armonizzazione fra settori, utilizzando, soprattutto in una fase di *start up*, risorse, strumenti informatici (su tutti, portale di accesso ai servizi e piattaforma del Servizio Conciliazione) e *know-how* utilizzati e sviluppati per l’energia e, più di recente, per il settore idrico, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità.
- 4.3. Dal punto di vista regolatorio e procedurale, gli interventi illustrati nel presente documento sarebbero attuati mediante le opportune integrazioni ai provvedimenti che oggi disciplinano l’operato dello Sportello e del Servizio Conciliazione, ossia, in particolare, il Regolamento di cui alla deliberazione 383/2016/E/com e il TICO, anche per mezzo di specifiche previsioni che disciplinino modalità transitorie di applicazione.

##### *Livello base – informazione e segnalazioni*

- 4.4. L’evoluzione regolatoria del settore del telecalore in materia di qualità contrattuale e trasparenza del servizio, nonché gli obblighi informativi in tema di allacciamento, disconnessione e scollegamento e le regole inerenti all’esercizio del diritto di recesso, richiedono lo sviluppo dell’attuale livello base del sistema di tutele mediante la previsione di un punto unico di contatto, a livello nazionale, per tutte le informazioni necessarie all’utenza, al fine di accrescerne la consapevolezza nella gestione del rapporto contrattuale con il proprio fornitore e la conoscenza circa l’utilizzo degli strumenti di tutela di primo e secondo livello.

- 4.5. Pertanto, l’Autorità è orientata a prevedere che il contact center dello Sportello, oggi operativo per i settori dell’energia elettrica, del gas e idrico, gestisca le richieste di informazioni, scritte e telefoniche, degli utenti del telecalore.
- 4.6. In particolare, l’albero fonico del call center dello Sportello - numero verde 800.166.654 - verrebbe adeguato, al fine di ricomprendere, in ciascuna delle voci oggi presenti, se compatibili, anche il settore del telecalore. In particolare, si tratterebbe dei canali relativi a: informazioni sulla regolazione e sui diritti dei consumatori, strumenti per la risoluzione delle controversie con il proprio fornitore e servizi offerti dallo Sportello, avanzamento delle pratiche aperte presso lo Sportello.
- 4.7. Le richieste scritte di informazioni sarebbero gestite dal contact center dello Sportello con le modalità già in essere per i settori energetici e idrico e, in particolare, nel rispetto del termine di 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta per fornire una risposta. Eventuali comunicazioni degli utenti relative a problematiche o disservizi potrebbero essere riscontrate dallo Sportello informando anche in merito agli strumenti di risoluzione delle controversie disponibili.
- 4.8. Sempre sul piano dell’informazione e dell’assistenza, l’Autorità è orientata a estendere al settore del telecalore anche lo strumento dell’Help desk per gli sportelli accreditati delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categoria, nel rispetto di quanto previsto dall’articolo 10 del Regolamento di cui alla deliberazione 383/2016/E/com, con particolare riferimento all’individuazione dei predetti sportelli e alle modalità di contatto.
- 4.9. I clienti e gli utenti dei servizi energetici e idrico possono inviare allo Sportello specifiche segnalazioni aventi ad oggetto un disservizio ritenuto rilevante o una presunta criticità della regolazione. Tali comunicazioni, diverse dalle richieste di informazioni o dalla risoluzione individuale delle controversie, possono essere trasmesse all’Autorità per gli eventuali seguiti di competenza. L’Autorità è orientata a estendere lo strumento della segnalazione anche al settore del telecalore, in quanto potenzialmente funzionale agli obiettivi di sviluppo della regolazione di settore e del relativo monitoraggio.
- 4.10. Gli strumenti sopra indicati, diversi dal call center, sarebbero accessibili attraverso il portale dello Sportello (sportellooperilconsumatore.it), dagli utenti finali o dai loro delegati, anche appartenenti alle associazioni dei consumatori o di categoria, previa registrazione al portale medesimo. Nel caso in cui titolare del contratto di fornitura fosse un condominio, sarebbe legittimato all’accesso l’amministratore condominiale, un suo delegato o altra figura individuata dall’assemblea condominiale in grado di rappresentare il condominio medesimo. Sarebbe comunque reso disponibile l’accesso offline all’utente domestico che non si avvale di un delegato, come oggi previsto per gli altri settori dal Regolamento di cui alla deliberazione 383/2016/E/com.

*Q1. Si condivide l’estensione del livello base del sistema di tutele al settore del telecalore così come prospettato? Se no, indicare il motivo e formulare eventuali proposte alternative.*

*Secondo livello - conciliazione*

- 4.11. Come indicato nella deliberazione 408/2019/E/tlr, le istanze di tutela inviate all’Autorità da parte degli utenti finali del telecalore, per problematiche non risolte con il reclamo all’operatore, analogamente a quanto oggi in vigore per i settori energetici e idrico, potrebbero richiedere l’attivazione di strumenti di secondo livello, anche di tipo conciliativo, fermi restando l’eventuale accesso alla giustizia ordinaria per la definizione del contenzioso connesso al caso singolo e gli eventuali seguiti di competenza dell’Autorità sul piano dell’enforcement della regolazione.
- 4.12. In attuazione del Quadro Strategico 2019-2021, l’Autorità è orientata a prevedere la possibilità per l’utente finale di attivare, al secondo livello del sistema di tutele, una procedura di conciliazione per la problematica insorta con l’operatore e non risolta mediante il reclamo (primo livello). Anche in ragione dell’attuale assetto regolatorio, della necessità di monitorare più puntualmente le principali casistiche di disservizio e dell’assenza di banche dati centralizzate di immediata consultazione, non appare ad oggi possibile individuare procedure speciali risolutive, alternative alla conciliazione, per la definizione di specifiche controversie.
- 4.13. Ciò premesso, gli utenti finali del telecalore potrebbero utilizzare il Servizio Conciliazione dell’Autorità, quale strumento con portata universale, fatti salvi eventuali ulteriori strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie, disponibili anche su base locale, ivi inclusi gli Organismi ADR anche di conciliazione paritetica iscritti nell’Elenco dell’Autorità, con copertura territoriale più circoscritta. Come già attuato per il settore idrico, anche per il teleriscaldamento, in una prima fase di operatività della conciliazione, il ricorso a quest’ultima sarebbe facoltativo, ossia non costituirebbe condizione di procedibilità per l’accesso alla giustizia ordinaria. Ciò al fine di realizzare la gradualità applicativa che ispira gli interventi dell’Autorità su questi temi, per favorire la progressiva consapevolezza dell’utente nell’utilizzo dello strumento conciliativo, nelle more dell’ulteriore affinamento della regolazione di settore.
- 4.14. Sul piano della disciplina applicabile, gli orientamenti che seguono sono afferenti al solo Servizio Conciliazione, in quanto procedura regolata dall’Autorità.
- 4.15. Per quanto concerne gli ambiti soggettivo e oggettivo di applicazione della procedura, l’Autorità è orientata a definirli in coerenza con quanto disposto nella RQCT in tema di reclami scritti e relativi obblighi di risposta, costituendo il reclamo, nel sistema di tutele, condizione propedeutica all’accesso alla conciliazione.
- 4.16. Sotto il profilo soggettivo, l’Autorità è orientata a prevedere che possa accedere al Servizio Conciliazione l’utente finale così come individuato dalla RQCT, ossia *“la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del telecalore”*, con esclusione degli utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW o dei richiedenti un allacciamento con una potenza

superiore al medesimo valore, per i quali, ai sensi dell'articolo 2, comma 2.5, della RQCT, non operano le predette disposizioni in tema di reclamo. Ciò appare, altresì, in linea con quanto già in essere, in particolare, per i settori dell'energia, laddove, pur a fronte di una ampia perimetrazione delle categorie di clienti finali ammessi alla procedura, non sono inclusi i clienti in alta tensione o in media o alta pressione, di norma non contemplati nell'ambito dei provvedimenti di tutela dell'Autorità in tema di reclami e controversie.

- 4.17. Gli operatori destinatari della domanda di conciliazione e, pertanto, convocabili dal Servizio Conciliazione, sarebbero coincidenti con quelli ad oggi obbligati al rispetto dello standard minimo per la risposta ai reclami scritti, di cui all'articolo 15 della RQCT, ossia tutti gli operatori ivi contemplati e, in particolare: gli esercenti di maggiori dimensioni (con una potenza complessiva, contrattualizzata o convenzionale, superiore a 50 MW), gli esercenti di medie dimensioni (con una potenza complessiva, contrattualizzata o convenzionale, superiore a 6 MW e non superiore a 50 MW) e i micro-esercenti (con una potenza complessiva, contrattualizzata o convenzionale, non superiore ai 6 MW). Nel caso di operatori non verticalmente integrati, in analogia con quanto chiarito per le gestioni separate nel settore idrico con la deliberazione 28 giugno 2018, 355/2018/R/com<sup>16</sup>, l'utente potrà presentare una domanda di conciliazione dinanzi al Servizio Conciliazione nei confronti del singolo esercente competente per lo specifico servizio oggetto della controversia, pertanto il venditore per l'attività di vendita oppure il distributore per la distribuzione e la misura.
- 4.18. Analogamente a quanto previsto in fase di avvio dell'operatività del Servizio Conciliazione per il settore idrico, l'Autorità è orientata a prevedere che la partecipazione al Servizio Conciliazione degli operatori del telecalore, in una fase di prima attuazione, sia volontaria e debba essere comunicata al Servizio entro un termine congruo rispetto alla data del primo incontro, individuabile in 5 giorni solari, in linea con l'analoga previsione ad oggi vigente per i gestori del settore idrico di minori dimensioni (il mancato riscontro equivarrebbe a rifiuto). La mancata adesione genererebbe un verbale di esito negativo e l'archiviazione della procedura.
- 4.19. In una seconda fase, analogamente a quanto accaduto per il settore idrico, anche a seguito di specifico monitoraggio almeno annuale, potrebbe essere introdotto un obbligo partecipativo per gli operatori del telecalore alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione, anche tenendo eventualmente conto della dimensione dell'esercente, e, in tal caso, prevedendo altresì, in parallelo, la possibilità, per gli operatori non soggetti *pro tempore* all'obbligo, di impegnarsi volontariamente a tale partecipazione per un periodo di tempo congruo. Il vincolo partecipativo porterebbe con sé l'operatività degli obblighi informativi in tema di ADR in capo agli operatori relativamente al sito web, ai contratti di fornitura e alle risposte al reclamo di primo livello non risolutive della problematica

---

<sup>16</sup> "Efficientamento e armonizzazione della disciplina in tema di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità – Testo Integrato Conciliazione (TICO)".

lamentata dall'utente, in linea con i medesimi obblighi, oggi vigenti, in capo agli operatori e ai gestori obbligati alla partecipazione al Servizio Conciliazione per i settori dell'energia e idrico.

- 4.20. Va da sé che, stante lo svolgimento online della procedura, come accade già oggi per operatori e gestori dei settori energetici e idrico, l'esercente del telecalore dovrà abilitarsi alla piattaforma telematica del Servizio Conciliazione, indicando le figure che ricopriranno i ruoli di referente, segreteria e delegato/i per l'interlocuzione con il Servizio medesimo e lo svolgimento delle procedure. Le istruzioni per l'abilitazione, già oggi disponibili nel sito web del Servizio ([conciliazione.arera.it](http://conciliazione.arera.it)), eventualmente adeguate alle specificità del settore, potranno essere trasmesse dal Servizio Conciliazione in comunicazioni ad hoc, ai fini della preventiva abilitazione, e saranno contenute all'interno della eventuale comunicazione di avvio della procedura e convocazione alla medesima. Il delegato dell'operatore dovrà essere munito di procura generale o speciale, purché idonea a conciliare e transigere la controversia, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata. Gli operatori potranno individuare i propri delegati *una tantum* tramite una delega generale e preventiva, comprendente l'impegno a rispettare gli accordi raggiunti da tali delegati.
- 4.21. Come già attuato per i settori energetici e idrico, gli operatori potenzialmente destinatari di domande di conciliazione sarebbero inseriti in una *pick list* del modulo online di domanda, alimentata dalle informazioni rese in Anagrafica - Operatori dagli esercenti medesimi all'Autorità. Nel caso di assenza dell'esercente del telecalore da tale elenco, l'utente potrebbe inserire manualmente il nominativo del proprio esercente ai fini della sua convocazione in conciliazione da parte del Servizio.
- 4.22. Sotto il profilo oggettivo, come è noto, in conciliazione possono essere oggetto di trattativa fra le parti del contratto di fornitura anche le problematiche non soggette a regolazione, quali tipicamente le questioni risarcitorie, purché vi sia coerenza fra l'oggetto della controversia e quello del propedeutico reclamo di primo livello. L'ampiezza del *petitum*, d'altronde, si riflette nelle numerose sfaccettature che l'eventuale accordo fra le parti può assumere, nell'interesse esclusivo delle parti, ai fini della risoluzione della controversia. Pertanto, l'orientamento dell'Autorità è di escludere dall'ambito di applicazione del Servizio Conciliazione le medesime controversie oggi non conciliabili per i settori energetici e idrico, ossia quelle: relative ai soli profili tributari e fiscali; che l'utente non potrebbe eventualmente presentare in giudizio perché è intervenuta la prescrizione; 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 ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.
- 4.23. In un'ottica di economicità di sistema, sarebbero inoltre non ammesse quelle domande di conciliazione relative a controversie per le quali sia pendente, fra le medesime parti, in alternativa, un procedimento giurisdizionale o un tentativo di conciliazione o la medesima controversia sia stata già definita mediante tali procedure (come oggi previsto per gli altri

settori). Naturalmente, l'inammissibilità opererebbe anche nel caso di domanda riprodottriva di una precedentemente archiviata dal Servizio Conciliazione per mancata partecipazione al primo incontro o rinuncia dell'attivante.

*Q2. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità relativi agli ambiti soggettivo e oggettivo di applicazione del Servizio Conciliazione? Se no, indicare il motivo e formulare eventuali proposte alternative.*

*Q3. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità relativi alla partecipazione degli operatori del telecalore al Servizio Conciliazione? Se no, indicare il motivo e formulare eventuali proposte alternative.*

- 4.24. In termini di accessibilità al Servizio Conciliazione, l'Autorità è orientata a prevedere che la domanda possa essere effettuata decorsi almeno 40 giorni solari dall'invio del reclamo, in caso di mancata o insoddisfacente risposta a quest'ultimo da parte dell'operatore. Tale termine, come accade oggi per i settori dell'energia e idrico, è frutto della somma fra il termine per la risposta al reclamo individuato dalla regolazione (30 giorni solari) e ulteriori 10 giorni solari che intercettano gli eventuali tempi di postalizzazione. Il mancato rispetto delle tempistiche per l'attivazione e l'assenza del previo reclamo costituirebbero motivi di inammissibilità della domanda di conciliazione.
- 4.25. Come sopra indicato, l'Autorità è orientata a confermare i meccanismi online di attivazione della procedura dinanzi al Servizio Conciliazione oggi vigenti per i settori energetici e idrico. In particolare, la domanda è presentata mediante piattaforma online, collegandosi al sito [conciliazione.arera.it](http://conciliazione.arera.it), previa registrazione. Il modulo online è compilabile a video e sono previsti specifici *tooltip* per assistenza; i documenti obbligatori - in particolare, il reclamo, i documenti di identità e l'eventuale delega - possono essere caricati a sistema in qualsiasi momento ed eventualmente integrati, su indicazione del Servizio che ravvisa l'incompletezza della domanda, entro 7 giorni solari.
- 4.26. L'utente finale potrebbe farsi assistere da un delegato, anche appartenente a una associazione dei consumatori o di categoria, munito di procura generale o speciale purché idonea a conciliare e transigere la controversia, conferita con atto pubblico, con scrittura privata autenticata oppure con scrittura privata corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante. Per quanto concerne le utenze condominiali, anche con riferimento al Servizio Conciliazione, potrebbe attivare la relativa procedura l'amministratore di condominio, un suo delegato o altra figura individuata dall'assemblea condominiale in grado di rappresentare il condominio medesimo. Al riguardo, si ricorda che, oggi, per i settori energetici e idrico, se la domanda di conciliazione si riferisce a utenze condominiali, l'amministratore che agisce in rappresentanza del condomino (o che delega un soggetto terzo) deve produrre la documentazione attestante la qualità di amministratore pro-tempore (es. verbale assembleare di nomina), purché tale documentazione rechi una data che non sia antecedente di più di due anni rispetto alla data di presentazione della



domanda. Se la domanda di conciliazione si riferisce ad utenze individuali di più condòmini, la delega deve essere rilasciata da ciascuno di essi e deve essere presentata una domanda di conciliazione per ciascuna utenza.

- 4.27. L'utente finale domestico che non accede tramite un delegato potrebbe attivare offline la procedura, inviando per posta o fax la domanda, fermo restando lo svolgimento online dell'incontro. Al riguardo, è già disponibile online, con le eventuali opportune modifiche per gli opportuni adeguamenti al settore, una guida per l'attivazione e lo svolgimento della procedura dinanzi al Servizio Conciliazione, a beneficio degli utenti e dei loro delegati. Il mancato rispetto delle modalità di attivazione appena descritte genererebbe l'inammissibilità della domanda.

*Q4. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in tema di accessibilità alla procedura del Servizio Conciliazione? Se no, indicare il motivo e formulare eventuali proposte alternative.*

- 4.28. Riguardo alla fissazione del primo incontro, per omogeneità con gli altri settori, l'Autorità è orientata a prevedere che il Servizio Conciliazione, verificata l'ammissibilità della domanda di conciliazione, comunichi, in via telematica, entro 7 giorni solari dalla data di ricezione della domanda completa, l'avvio della procedura alle parti, provvedendo contestualmente a comunicare la data del primo incontro, da fissare nel termine di 30 giorni solari ma non prima di 10 giorni solari dalla comunicazione medesima alle parti. Tale ultimo termine, previsto anche per gli altri settori, consentirebbe alle parti, e in particolare all'operatore, di organizzarsi per lo svolgimento del primo incontro (in caso di adesione alla procedura), predisponendo la documentazione necessaria. Analogamente a quanto previsto per i settori energia e idrico, i termini sarebbero ridotti della metà nel caso in cui l'utente documenti la sospensione della fornitura, avvenuta con riferimento a una fattura tempestivamente contestata mediante reclamo all'operatore.
- 4.29. Ciascuna parte, ad eccezione dei casi di sospensione della fornitura, avrebbe diritto a richiedere un solo rinvio nel corso della procedura, con contestuale obbligo di indicare una data di disponibilità nei 7 giorni solari successivi all'incontro per cui tale rinvio è richiesto.
- 4.30. Le modalità per lo svolgimento della procedura, oggi vigenti per i settori energetici e idrico, sarebbero confermate anche per il settore del telecalore. In particolare, le parti si incontrano in stanza virtuale, video e chat, accessibile dalla propria area personale. In alternativa, le parti e il conciliatore potrebbero valutare l'utilizzo di altri mezzi di comunicazione a distanza.
- 4.31. Il conciliatore - terzo, imparziale e formato nel settore del telecalore e in tema di mediazione - sarebbe assegnato alla procedura dal Servizio Conciliazione, attingendo dall'elenco dei conciliatori secondo i criteri indicati nell'articolo 6, comma 6.3, del TICO (*"L'assegnazione del conciliatore avviene sulla base di una turnazione che tenga anche*

*conto della specifica competenza professionale del conciliatore, desunta dal curriculum personale e formativo, di specifiche aree di competenza e del numero di pratiche assegnate”). Anche per il settore del telecalore l’orientamento dell’Autorità è prevedere la possibilità per il conciliatore di formulare una proposta, su richiesta congiunta delle parti, per la soluzione della controversia, che può essere accettata dalle parti medesime entro 7 giorni solari.*

- 4.32. La durata della procedura conciliativa, in conformità alla normativa primaria (in ultimo, il Titolo II-bis, Parte V, del Codice del consumo in tema di ADR per i consumatori), sarebbe pari a 90 giorni solari decorrenti dalla data di presentazione della domanda completa, prorogabili di un massimo di ulteriori 30, come oggi previsto per i settori energetici e idrico.
- 4.33. Sull’esito della procedura conciliativa, si precisa che, in ragione della non obbligatorietà del tentativo quale condizione di procedibilità per l’accesso alla giustizia ordinaria, l’eventuale accordo raggiunto dalle parti, avente valore transattivo ai sensi dell’articolo 1965 del Codice civile, non costituisce titolo esecutivo. La firma sul verbale è oggi apposta con propria firma digitale o firma elettronica *one shot* fornita dal Servizio, a seguito di una veloce procedura di riconoscimento: tale meccanismo sarebbe replicato anche per il telecalore. In caso di mancato accordo, il conciliatore redigerebbe verbale di esito negativo.

*Q5. Si condividono gli orientamenti dell’Autorità in tema di svolgimento della procedura del Servizio Conciliazione? Se no, indicare il motivo e formulare eventuali proposte alternative.*

#### *Tempistiche*

- 4.34. L’Autorità è orientata a prevedere l’operatività dello Sportello e del Servizio Conciliazione, nelle modalità sopra indicate, coerentemente con il termine di conclusione del procedimento avviato con la deliberazione 408/2019/E/tlr (31 dicembre 2020) e tenuto conto dei connessi adempimenti operativi.
- 4.35. Più in particolare, la data di avvio potrebbe coincidere con il 1° ottobre 2020. Tale data risulterebbe idonea per consentire, a valle dell’adozione del provvedimento finale successivo alla presente consultazione, da un lato, la strutturazione degli operatori del telecalore per far fronte alla gestione delle domande di conciliazione eventualmente attivate dagli utenti; dall’altro, la predisposizione degli interventi necessari a rendere operativi gli strumenti sopra descritti.

*Q6. Si condividono gli orientamenti dell’Autorità in merito alle tempistiche per l’estensione del livello base e del secondo livello del sistema di tutele al telecalore? Se no, indicare il motivo e formulare eventuali proposte alternative.*