

Orientamenti per l'allineamento dei servizi dello Sportello per il consumatore energia e ambiente alle nuove dinamiche dei mercati energetici e per l'ulteriore efficientamento delle relative discipline procedurali

Consultazione ARERA 190/2024/R/com del 22 maggio 2024

Osservazioni di Elettricità Futura e Proxigas

28 giugno 2024

Osservazioni generali

In linea generale, condividiamo gli orientamenti prospettati nel DCO volti ad adeguare i servizi afferenti al sistema di tutele in linea con il concetto di economicità dell'attività dello Sportello e del servizio Conciliazione così come rappresentato dalle rilevazioni dei volumi in ingresso registrate nell'anno 2023 e poste a confronto con l'anno precedente.

Tuttavia, in questa sede ci preme evidenziare alcune considerazioni.

In primo luogo, è di interesse per gli operatori che la disciplina della conciliazione possa svolgere in pieno il proprio ruolo di elemento disinnescente del conflitto tra i clienti finali e gli operatori, risolvendo sul nascere potenziali controversie che, una volta incanalate nel perimetro della giustizia ordinaria, potrebbero protrarsi nel tempo con conseguente dispendio di risorse per entrambe le tipologie di soggetti. Perché lo strumento della conciliazione possa dispiegare interamente i propri vantaggi, occorrerebbe, pertanto, affinare alcuni aspetti che ad oggi permettono ad alcuni soggetti di mettere in atto comportamenti opportunistici che vanno in senso opposto allo spirito della conciliazione (ricerca di un accordo per evitare un contenzioso in sede giudiziale).

Ci si riferisce in particolare agli utilizzi strumentali del tentativo obbligatorio di conciliazione, inteso in alcuni casi come un mero passaggio obbligato, al quale ricorrere, senza l'effettiva convinzione di poter addivenire ad un accordo, per accedere alla giustizia ordinaria e far valere in quella sede eventuali richieste di risarcimento danni o richiedere rimedi ritenuti più efficaci. Riteniamo che una modalità potenzialmente idonea a decongestionare il ricorso allo strumento della conciliazione, a vantaggio dell'efficacia del medesimo, potrebbe essere quella di rivalutare l'introduzione di una soglia minima (ad esempio 50€, o altro importo opportunamente individuato) al di sotto della quale non prevedere la possibilità per il cliente finale di presentare la domanda di conciliazione, oppure prevedere il pagamento di una *fee* di importo modesto (ad esempio 20€, o altro importo opportunamente individuato), eventualmente prevedendo la restituzione dello stesso in caso di raggiungimento dell'accordo. In tal modo, verrebbero attivate le sole conciliazioni che, almeno dal punto di vista economico, giustificano l'impegno collettivo del sistema in termini di risorse dedicate all'attività di conciliazione.

Evidenziamo che è abbastanza frequente che gli operatori ricevano delle richieste di conciliazione senza però aver ricevuto prima un reclamo da parte del cliente (come correttamente prevede la disciplina TICO). Questo modo di procedere è sicuramente problematico, in quanto non consente ai venditori di gestire la prassi consolidata nella regolazione per valutare i problemi riscontrati dal cliente e provare a risolverlo, anche senza necessariamente dover passare per il servizio di conciliazione. Al fine di limitare questo fenomeno, riteniamo che innanzitutto dovrebbero essere chiariti maggiormente gli step procedurali attualmente previsti dalla regolazione per poter usufruire della

procedura di conciliazione, in primis il requisito della presenza di un reclamo già trasmesso al venditore. Inoltre, dato che la fattispecie sopra illustrata di richiesta di conciliazione non preceduta da reclamo non è conforme alla procedura regolatoria, il TICO dovrebbe consentire agli operatori di rigettarla automaticamente, in quanto irricevibile.

Da ultimo segnaliamo che a volte gli operatori ricevono dallo Sportello per il consumatore delle richieste di informazioni relative a tematiche che esulano dalle procedure speciali risolutive, spesso con un termine per fornire una risposta piuttosto limitato anche qualora la richiesta riguardi una pluralità clienti o questioni che richiedono una ricostruzione particolarmente articolata. Chiediamo ad ARERA che per queste richieste venga concesso agli operatori un periodo di tempo più ampio per la risposta, ad esempio di 20 giorni.

Osservazioni puntuali

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.

Q1. Condividiamo gli orientamenti. Riteniamo infatti che l'orientamento illustrato nel DCO in esame indirizzi all'utilizzo di un unico canale veicolando e uniformando la modalità di contatto dello Sportello anche nell'ottica di evitare la gestione delle pratiche fuori da tale ambito.

Proponiamo di prevedere una disciplina simile anche per i reclami rivolti agli operatori (ovvero prevedere di veicolare i reclami agli operatori, almeno per i delegati professionali, all'utilizzo di un canale riservato). L'intento è quello di stimolare il più possibile l'utilizzo del portale in ottica di efficientamento.

Q2. Condividiamo gli orientamenti.

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

Condividiamo gli orientamenti.

Inoltre, chiediamo ad ARERA di valutare una riformulazione del TICO sugli articoli in materia di procedura speciale per chiarire meglio gli step che vanno seguiti nel caso in cui la richiesta di conciliazione sia stata aperta prima e senza il ricorso alla procedura speciale.

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 CMOR? Se no, motivare.

Condividiamo gli orientamenti.

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.

Condividiamo gli orientamenti.

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.

Riteniamo che con l'abrogazione dell'uso della procedura per il cliente finale, si potrebbe creare un "cortocircuito" tecnico e procedurale nel caso in cui, con riferimento al settore elettrico, un cliente decide di fare una pratica di voltura con switching con, a sua insaputa, lo stesso fornitore attuale (quando quindi avrebbe potuto chiedere solamente una voltura), il che porta a un fallimento della procedura che deve essere ricominciata da capo, a discapito di entrambe le parti.

Non condividiamo la proposta e quindi preferiremmo che la procedura per conoscere il venditore ignoto sia mantenuta.

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.

Condividiamo gli orientamenti.

Proponiamo all'ARERA che, nel caso di solleciti rispetto a richieste avanzate allo Sportello per procedure speciali e non riscontrate dagli operatori, a ogni sollecito sia associata una sola pratica inevasa, affinché gli operatori possano avere maggiore evidenza dei singoli solleciti ricevuti.

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

In linea generale, condividiamo gli orientamenti.

Andrebbe però chiarito il perimetro delle tipologie di contestazioni che possono rientrare nell'ambito del TICO con riferimento alle configurazioni di autoconsumo e maggiore chiarezza informativa per i clienti sul soggetto pertinenti da chiamare in causa nel Servizio di conciliazione sulla base della tipologia di disservizio che li interessa.

Andrebbero infatti indagati, nonché specificati ed esplicitati nella regolazione o nel materiale informativo a compenso delle regole di utilizzo del Servizio di conciliazione, i casi e gli ambiti per cui il cliente deve rivolgersi al venditore o ad altri soggetti, in primis il GSE. Ad esempio, un aspetto che ci pare sufficientemente certo che debba essere oggetto di coinvolgimento del GSE piuttosto che del venditore è quanto riguarda la gestione degli incentivi applicati alla CER.

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

Rispetto alla proposta di cui al punto 5.20 evidenziamo le criticità di rischio creditizio per il venditore legate al fatto che in attesa che si chiuda la procedura di conciliazione gli operatori sospendono la richiesta di pagamento. Tali rischi creditizi non sono, invece, presenti per i DSO. Le tempistiche della procedura di conciliazione, infatti, sono tutt'altro che trascurabili, considerando:

- almeno 40 giorni dall'invio del reclamo per l'attivazione della Conciliazione;
- 30 giorni (o 40 come proposti dall'Autorità) entro i quali svolgere il primo incontro della Conciliazione;
- altri 50 giorni per la conclusione della stessa;
- ulteriori 30 giorni per l'eventuale proroga del termine ordinario di 90 giorni per la suddetta conclusione.

Si tratta, complessivamente di 150 giorni, ovvero 5 mesi, nei quali il venditore, di fatto, si trova impossibilitato a riscattare il proprio credito nei confronti del cliente.

Nel caso in cui ARERA volesse confermare la scelta di prolungare le tempistiche oltre i 30gg, chiediamo che l'aumento sia più contenuto (ad es. 60 gg) per i casi in cui sia parte il venditore, potendosi invece estendere il termine di proroga a 90 gg. nei casi in cui sia coinvolto il distributore. In alternativa, l'estensione a 90gg potrebbe essere prevista come facoltativa, in caso di comune accordo tra le varie parti della necessità di tempo ulteriore, piuttosto che obbligatoria.

Riteniamo invece condivisibile la proposta presentata al punto 5.21, in quanto potrebbe favorire gli operatori coinvolti a programmare, preparare e in ultima analisi gestire al meglio gli incontri.

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.

Condividiamo gli orientamenti, purché la possibilità di riunire d'ufficio più domande avvenga entro un termine temporale di 10 giorni dalla data fissata per il primo incontro, al fine di garantire l'efficienza del processo.

Riteniamo anche necessario richiedere che l'avvenuta riunione d'ufficio di più domande sia comunicata ed esplicitamente notificata.

Sarebbe inoltre utile raggruppare, all'interno di un'apposita sezione dell'area "FAQ" del Portale, suddivisa a propria volta per argomenti, le casistiche sollevate da più clienti sull'identica o simile tematica – così da ottenere archivi "giurisprudenziali" dedicati, a beneficio dell'utente.

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.

Non condividiamo la proposta, in quanto una riduzione a 5gg delle tempistiche per la convocazione del DSO per ausilio tecnico nella procedura abbreviata renderebbe molto più critico gestire efficacemente e con successo le pratiche di conciliazione, da un punto di vista sia del minor tempo a disposizione per preparare compiutamente i contenuti da presentare che del rischio di non riuscire a programmare adeguatamente, e quindi avere la disponibilità, del personale addetto alla gestione delle varie richieste. La riduzione delle tempistiche come sopra prospettata non appare inoltre ragionevolmente sufficiente a consentire il reperimento – da parte del chiamato – dell'eventuale documentazione richiesta, e finalizzata alla puntuale e precisa gestione della pratica.

Qualora al distributore non venisse concesso il tempo sufficiente per prepararsi adeguatamente all'incontro, si renderebbe necessario un rinvio dell'incontro stesso, che vanificherebbe di fatto l'intento di abbreviare i termini.

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

Non formuliamo particolari osservazioni.

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

Condividiamo l'orientamento.

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.

Alla luce dei chiarimenti per l'implementazione del TICO sulle CER e sulle configurazioni di autoconsumo, per le quali riteniamo necessario un approfondimento ulteriore da parte di ARERA, si propone un posticipo della decorrenza dei termini in considerazione della necessità degli ulteriori elementi richiesti.