



---

**Autorità di regolazione per energia reti e ambiente**

**Documento di consultazione 190/2024/R/com**

**Osservazioni di Energia Libera**

---



Il presente documento contiene le osservazioni di Energia Libera al documento di consultazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (**Autorità**) 190/2024/R/com, recante *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 (DCO)* (28 giugno 2024, prot. n. 71, inviato a [protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it)).

\* \* \*

### **Osservazioni generali**

Energia Libera accoglie con favore le proposte dell'Autorità, volte ad adeguare i servizi afferenti al sistema di tutele forniti dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, incluso il Servizio Conciliazione, alle nuove dinamiche dei mercati energetici, con particolare riferimento al superamento delle tutele di prezzo e alle configurazioni dell'autoconsumo sia sotto il profilo della necessità di informazione e assistenza sia per quanto concerne la valorizzazione della loro partecipazione attiva al mercato.

### **Risposte ai singoli spunti di consultazione**

*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.*

Si condividono. Si condivide anche che, in prospettiva e con l'obiettivo di efficientare ancor di più il processo e stimolare tutti i clienti residenziali ad accedere ai servizi di tutela tramite gli strumenti messi a disposizione dall'Autorità secondo le modalità previste dal TICO, solo i clienti vulnerabili abbiano la possibilità di accedervi attraverso modalità alternative ovvero mediante posta cartacea o altri canali indicati sul sito web del Servizio, fermo restando lo svolgimento online della procedura.

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

*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.*

*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.*

*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.*

*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.*

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità.

Tuttavia, per quanto riguarda il quesito Q4, non si condivide la proposta di riduzione dei tempi massimi di gestione da 10 giorni lavorativi a 7 giorni lavorativi per la procedura speciale informativa relativa al *venditore ignoto* e in tema di C<sup>MOR</sup>, in quanto le attuali tempistiche si rivelano già strette, rendendo difficoltosa una ulteriore riduzione.

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

Si comprende l'orientamento dell'Autorità finalizzato a regolare gli aspetti attinenti ai diritti dei clienti finali rientranti nelle configurazioni di autoconsumo, ma si teme che le controversie che potrebbero emergere nell'ambito di tali configurazioni non possano trovare riscontro attraverso il Servizio Conciliazione. A tal proposito, per poter valutare tale aspetto e smarcare i dubbi emersi sull'efficacia di tale strumento nelle configurazioni di autoconsumo diffuso, si chiede maggiore chiarezza in merito al perimetro delle tipologie di controversie che potrebbero rientrare nell'ambito del TICO con riferimento alle configurazioni di autoconsumo e i soggetti da chiamare in causa nel Servizio Conciliazione sulla base della tipologia di disservizio che li interessa. Andrebbero infatti indagati, specificati ed esplicitati nella regolazione o nel materiale informativo a compenso delle regole di utilizzo del Servizio Conciliazione, i casi e gli ambiti per cui il cliente deve rivolgersi al venditore o ad altri soggetti, *in primis* il GSE.

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

Non si condividono gli orientamenti illustrati dall'Autorità. Si propone di tenere invariate le tempistiche attuali sia per garantire un processo efficiente e più snello che per evitare criticità di rischio creditizio per il venditore, legate al fatto che in attesa che si chiuda la procedura di conciliazione gli operatori sono portati a sospendere la richiesta di pagamento.

*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.*



Si condivide l'orientamento dell'Autorità, 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. Inoltre, si ritiene necessario richiedere che l'avvenuta riunione d'ufficio di più domande sia comunicata ed esplicitamente notificata.

*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 si condivide la proposta. La riduzione delle tempistiche - a 5 giorni - per la convocazione del distributore per ausilio tecnico nella procedura abbreviata renderebbe molto più difficoltosa la gestione del processo. Si rischierebbe di non riuscire a gestire efficacemente e con successo le pratiche di conciliazione, da un punto di vista sia dei contenuti da presentare che della programmazione del personale addetto alla gestione delle varie richieste. A fronte delle esperienze degli Associati, si ritiene che i 10 giorni attualmente previsti siano da intendersi come termine minimo accettabile.

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

n/a

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

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

*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.*

In linea generale la data di efficacia appare condivisibile. In riferimento all'estensione dell'ambito applicativo del TICO e, dunque, del Servizio Conciliazione, anche alle configurazioni di autoconsumo diffuso si chiede che le tempistiche di implementazione siano posticipate e si rimane in attesa dei chiarimenti richiesti in risposta al quesito Q8.

***Omissis***