



ASSOGAS

Associazione Nazionale Industriali Privati Gas e Servizi Energetici

Piazza Luigi di Savoia 22 - 20124 Milano

Telefono: +39 02 73.810.79; Telefax: +39 02 733.342

www.assogas.it - segreteria@assogas.it

Codice Fiscale 97002680151

Prot. n. 157/2024

AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA, RETI E AMBIENTE

Documento per la consultazione n. 190/2024/R/com

“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 ”

Osservazioni e proposte ASSOGAS

Milano, 28 giugno 2024



CONFINDUSTRIA

CONSIDERAZIONI DI CARATTERE GENERALE

La scrivente associazione intende esprimere la propria posizione riguardo al documento in oggetto, apprezzando l'impegno dell'Autorità nel promuovere l'**empowerment** dei consumatori attraverso il rafforzamento degli strumenti di Risoluzione Alternativa delle Controversie (**ADR**) e l'individuazione di forme specifiche di risoluzione per le Comunità energetiche. Questo percorso, avviato con la deliberazione **120/2022/R/eel**, si inserisce nel quadro dei procedimenti per l'implementazione delle disposizioni legislative in materia di autoconsumo e mira a regolare gli aspetti attinenti ai diritti dei clienti finali, comprese le forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

La consultazione in esame si allinea ai recenti interventi regolatori che hanno introdotto il vigente Testo Integrato Conciliazione (**TICO**), il quale promuove il processo di conciliazione obbligatoria per i settori idrico e del telecalore. Tali misure rappresentano un passo importante verso l'estensione graduale del sistema di tutele per i clienti e utenti finali dei settori regolati. Con questo documento, si propongono orientamenti volti ad adeguare i servizi forniti dallo **Sportello per il consumatore Energia e Ambiente**, inclusi quelli del **Servizio Conciliazione**, alle nuove dinamiche dei mercati energetici e alle esigenze dei clienti finali.

Pur condividendo le finalità e le premesse dell'Autorità, riteniamo fondamentale evidenziare alcune **criticità** che potrebbero emergere nell'attuazione delle proposte in consultazione.

È essenziale mantenere un equilibrio tra la **standardizzazione delle procedure** e la **flessibilità operativa** considerando attentamente i **tempi previsti** per l'implementazione delle misure, assicurando che siano gestibili per tutti gli operatori coinvolti.

Ciò premesso, si esprimono qui di seguito alcune considerazioni relativamente agli spunti posti in consultazione.

RISPOSTA AI QUESITI POSTI IN CONSULTAZIONE

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

Si ritiene positiva l'intenzione di ARERA di designare lo Sportello come canale privilegiato per la risoluzione delle controversie. Si suggerisce all'Autorità di mantenere la flessibilità operativa attuale che impone ai clienti di seguire procedure standardizzate e di rendere obbligatorio l'accesso tramite il Portale Unico. Questo approccio eviterebbe la diversificazione dei canali di accesso e il rischio di gestire richieste ADR improvvise da parte dei clienti, dei loro rappresentanti legali o intermediari, preservando i benefici di un accesso centralizzato.

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.

Per quanto sopra, l'ipotesi di consentire l'accesso alla conciliazione per i clienti vulnerabili al di fuori del Portale Unico disperderebbe i vantaggi di un accesso univoco, esponendo gli operatori a rischi di inadempienze dovuti a modalità estemporanee di richieste ADR.

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

Si condivide.

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.

Si condivide il principio di imporre livelli di servizio stringenti allo Sportello del Consumatore, ma si ritiene necessario un confronto sui tempi previsti, che rischiano di essere eccessivamente stretti e impegnativi per gli operatori.

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.

Si condivide.

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

Si condivide.

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.

Come enunciato per il quesito Q4 si condivide il principio sebbene i tempi rischino di diventare impegnativi per gli operatori.

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

Si condivide.

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

La previsione di termini già ampi per la definizione delle controversie (90 giorni) potrebbe incentivare comportamenti dilatori delle controparti, considerando che l'operatore ha generalmente una conoscenza più chiara del tema e margini di trattativa più definiti.

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.

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

Pur comprendendo l'intento di accelerare il processo, riteniamo che il termine di 5 giorni solari per la convocazione sia insufficiente. Mantenendo inalterato il tempo entro il quale il Servizio effettua la convocazione del distributore (entro 2 giorni dalla richiesta del venditore) i soprascritti 5 giorni potrebbero ridursi a 3. In questo modo si passerebbe, nello scenario peggiore, dagli attuali 8 giorni ai 3 enunciati, andando a realizzare una riduzione sostanziale oltre il semplice dimezzamento.

Sebbene molti casi siano di natura semplice (come letture e switch), altri richiedono un'analisi più approfondita, che include la ricerca di documentazione, sopralluoghi e il coinvolgimento di più funzioni aziendali.

Occorre garantire che il distributore possa presentarsi all'incontro con una preparazione adeguata e con tutte le informazioni necessarie per un confronto risolutivo in tempi brevi.

In tali condizioni, il rischio è che si debba ricorrere a rinvii, contravvenendo così all'obiettivo di velocizzare la risoluzione delle controversie e prolungando l'impegno sia del cliente sia degli operatori.

Pertanto, suggeriamo di estendere i tempi di convocazione per garantire una preparazione completa ed evitare ritardi successivi, che comprometterebbero l'efficienza e l'efficacia del processo conciliativo.

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

Si condivide.

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

Si condivide.

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.

Si ritiene che i termini proposti risultino eccessivamente stringenti. Pertanto, si invita l'Autorità a prendere in considerazione una proroga non antecedente al 1° marzo 2025 per garantire un'implementazione maggiormente efficace.

Dichiarandoci a completa disposizione per fornire ogni eventuale ulteriore osservazione o chiarimento, porgiamo cordiali saluti.

Omissis