

## ARERA - AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

## 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

## OSSERVAZIONI DI U.DI.CON. APS

U.Di.Con. A.P.S. – Unione Difesa Consumatori, iscritta nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti rappresentative a livello Nazionale di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (CNCU), interviene in relazione alla Consultazione in epigrafe, con le presenti osservazioni.

\*\*\*

Con il presente documento per la consultazione l'Autorità illustra gli orientamenti relativamente sia al rafforzamento degli strumenti di ADR per i clienti e utenti finali – e segnatamente del Servizio Conciliazione dell'Autorità - sia all'individuazione di forme specifiche di risoluzione delle controversie per le comunità energetiche.

Il tema trattato dal documento in oggetto è quanto mai attuale; gli strumenti ADR messi a disposizione dell'Autorità, infatti, per quanto caratterizzati da un alto livello di efficienza nel tutelare le posizioni giuridiche dei consumatori, presentano profili che possono, ad avviso della scrivente Associazione, essere migliorati o, quantomeno, adeguati alle recenti novità legislative introdotte nella normativa di settore.

Ciò anteposto, si passano in rassegna i quesiti posti nel documento dell'Autorità, con le relative osservazioni dell'Associazione, che fanno seguito alla impostazione anzi accennata.

\*\*\*



*Q.1 Si condividono gli orientamenti in tema di modalità di contatto dello Sportello? Se no, motivare.*

Osservazioni U.Di.Con.

L'orientamento è condivisibile. ✓

\*\*\*

*Q.2 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.*

Osservazioni U.Di.Con.

Con riferimento al punto in questione, si ritiene condivisibile l'orientamento dell'Autorità. Tuttavia, si considera opportuno sottoporre a pubblica consultazione un'eventuale scelta in tal senso, affinché le Associazioni dei Consumatori possano esprimere le loro valutazioni in merito, ✓  
alla luce dei dati che emergeranno a seguito del monitoraggio.

\*\*\*

*Q.3 si condividono gli orientamenti in tema di regolarizzazione delle istanze per l'attivazione delle procedure speciali? Se no, motivare.*

Osservazioni U.Di.Con.

L'orientamento è parzialmente condivisibile. Infatti, al fine di evitare una compressione dei diritti in capo agli utenti, si ritiene opportuno mantenere il termine di 30 giorni affinché gli stessi ✓  
possano regolarizzare le istanze avanzate presso lo Sportello del Consumatore.

\*\*\*

*Q.4 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.*

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

✓

\*\*\*





*Q.5 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.*

Osservazioni U.Di.Con.

L'orientamento è condivisibile.

✓

\*\*\*

*Q.6 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*

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità. Tuttavia sussiste, ad avviso della scrivente Associazione, il rischio che si possano verificare anomalie nel corso del processo di switching; pertanto, si ritiene necessario che nel riscontro fornito dallo Sportello siano opportunamente rese al consumatore tutte le informazioni necessarie affinché lo stesso riesca a completare la voltura dell'utenza.

✓

\*\*\*

*Q.7 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.*

Osservazioni U.Di.Con.

L'orientamento è condivisibile, tuttavia si ritiene opportuno fissare in capo allo Sportello l'obbligo di sollecitare il gestore che non ha ancora riscontrato. Diversamente, cioè lasciando allo Sportello la discrezionalità di sollecitare o meno, si paventa il rischio di un trattamento disomogeneo dei diritti dei consumatori.

✓

\*\*\*

*Q.8 si condividono gli orientamenti in tema di Servizio Conciliazione per le comunità energetiche e altre configurazioni di autoconsumo diffuso? Se no, motivare.*

Osservazioni U.Di.Con.



L'orientamento è condivisibile.

\*\*\*

*Q.9 si condividono gli orientamenti in tema di nuovi termini di svolgimento della procedura conciliativa? Se no, motivare.*

Osservazioni U.Di.Con.

L'orientamento è condivisibile.



\*\*\*

*Q.10 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.*

Osservazioni U.Di.Con.

L'orientamento è condivisibile. Si ritiene opportuno, inoltre, prevedere per l'utente la possibilità di attivare una conciliazione nei confronti di diversi gestori per tutte le problematiche che riguardano la medesima contestazione. Si pensi, ad esempio, a tutte le procedure che riguardano le contestazioni sui C-Mor o alle pratiche riguardanti la ricostruzione dei consumi relativi a periodi temporali in cui l'utenza sia gestita da più operatori. La scrivente ritiene che l'introduzione di tale modifica snellirebbe sensibilmente sia le tempistiche di risoluzione della controversia per l'utente, sia la mole di lavoro del Servizio di Conciliazione.



In ogni caso, alla luce della facoltà prevista dal presente punto, si ritiene opportuno prevedere che il verbale di conciliazione rechi l'esplicita formula che chiarisca che l'accordo ha efficacia solo sul dedotto, e non anche sul deducibile; ciò al fine di evitare, tra gli altri aspetti, che il gestore ottenga un verbale di tacitazione per profili irregolari non noti al consumatore, e comunque non emersi in sede di conciliazione.

\*\*\*

*Q.11 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.*

Osservazioni U.Di.Con.

*Al*



L'orientamento è condivisibile. Si ritiene, inoltre, opportuno introdurre l'obbligo per gli operatori e i distributori, al momento della dichiarazione di procedibilità della conciliazione, di sospendere le azioni di recupero del credito e/o di distacco della fornitura, in attesa della definizione della controversia. ✓

\*\*\*

*Q.12 si condividono gli orientamenti in tema di allineamento delle discipline sull'ausilio tecnico fra settori? Se no, motivare.*

Osservazioni U.Di.Con.

✓

L'orientamento è condivisibile.

\*\*\*

*Q.13 si condivide l'orientamento volto a prevedere l'obbligo partecipativo dinanzi al Servizio Conciliazione per il FUI? Se no, motivare.*

Osservazioni U.Di.Con.

✓

L'orientamento è condivisibile.

\*\*\*

*Q.14 si condivide di individuare, quale data di efficacia degli interventi prospettati nel presente documento per la consultazione, il 1° ottobre 2024? Se no, motivare.*

Osservazioni U.Di.Con.

✓

L'orientamento è condivisibile.

\*\*\*

Risulta doverosa, inoltre, una riflessione relativamente a quanto esposto nel paragrafo 6.5 del presente documento di consultazione, in cui viene enunciato che sono inammissibili le domande di conciliazione aventi ad oggetto controversie per cui sono state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti promosse da altre associazioni dei consumatori. Ebbene, tale interpretazione non può che trovare la ferma opposizione della scrivente Associazione, e ciò per due motivi. In primo luogo, si ritiene che non possa essere pregiudicato il diritto del singolo utente, ogniquale volta venga avanzata una azione collettiva da parte di una associazione dei consumatori. Inoltre, prevedere l'inammissibilità delle domande di conciliazione aventi ad oggetto controversie per cui sono state avanzate azioni inibitorie, costituisce un filtro eccessivamente ampio, potenzialmente idoneo a rendere



inammissibili la maggior parte delle domande di conciliazione, e conseguentemente a comprimere in modo significativo i diritti dei consumatori. ✓

\*\*\*

Infine, si propone di introdurre una conciliazione di secondo livello e di tipo decisorio, in tutti i casi in cui il primo tentativo si chiuda con mancato accordo, sulla base di quanto già previsto nelle procedure ADR gestite da altre Autorità (ad esempio, nel settore telecomunicazioni). Tale strumento, consentirebbe ai consumatori un'ulteriore fase stragiudiziale in cui riproporre le istanze che non sono state accolte dal gestore al termine della conciliazione. ✓

\*\*\*

La scrivente Associazione auspica che il presente documento abbia offerto utili contributi a codesta Autorità, e rimane a disposizione per ulteriori apporti che si riterranno essere utili.

Roma, 28/06/2024

U.Di.Con. APS  
Ufficio Legale

