

## **RISPOSTA ENEL**

**AI DCO n. 190/24/R/com**

**21 maggio 2024**

### **“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”**

#### **CONSIDERAZIONI GENERALI**

- Enel comprende l'esigenza dell'Autorità di efficientare i servizi forniti dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e il Servizio di conciliazione in considerazione dell'aumentato volume di richieste in ingresso, e di adeguarli alle nuove dinamiche dei mercati energetici, in particolare il superamento delle tutele di prezzo e le configurazioni dell'autoconsumo.
- Sebbene non si ravvisino particolari elementi di criticità negli orientamenti previsti, si ritiene che, soprattutto con riferimento alla revisione delle tempistiche relative alla disciplina conciliativa, sia necessario bilanciare l'esigenza di una maggiore flessibilità per gli operatori coinvolti nel processo di conciliazione, comprensibilmente necessaria a gestire elevati volumi di richieste, con l'opportunità che la procedura si concluda in tempi ragionevoli, al fine di preservare le caratteristiche di semplicità e velocità con cui è stato concepito il servizio di conciliazione. In quest'ottica, si auspica che le nuove tempistiche ipotizzate siano commisurate alla complessità della controversia, nei casi in cui ad esempio siano necessari maggiori approfondimenti nell'analisi oppure per far fronte ad un volume di richieste particolarmente elevato.

#### **Risposte agli spunti di consultazione.**

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

Non si hanno osservazioni.

**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.**

Non si hanno osservazioni.

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

Non si hanno osservazioni.

**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.**

Non si hanno osservazioni.

**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 la finalità sottesa a quanto proposto nel documento di consultazione. Si ritiene infatti che, al fine di efficientare le modalità per l'ottenimento di un'informazione di interesse del cliente finale, possa essere superato il riferimento all'attuale fornitore, consentendo allo Sportello di comunicare, se richiesto, i nominativi di tutti gli operatori che si sono succeduti sul punto nell'ultimo triennio.

**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.**

Non si hanno osservazioni.

**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 condivide l'intento di formalizzare la prassi del sollecito all'interno della disciplina che regola le procedure speciali risolutive.

Chiediamo di prevedere una maggiore flessibilità, in termini di tempistiche, per le richieste da parte dello Sportello che non rientrano nel perimetro delle procedure speciali e che pertanto comportano una maggiore complessità di analisi e gestione operativa, in quanto spesso riguardanti diversi punti di fornitura. Si chiede, inoltre, che per tali richieste sia previsto un termine di venti giorni lavorativi, in ragione della loro maggiore complessità.

**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 l'orientamento dell'Autorità di estendere l'ambito applicativo del TICO anche alle configurazioni di autoconsumo diffuso (tipicamente, condomini e comunità energetiche) per le controversie sull'autoconsumo riguardanti tali soggetti collettivi che, altrimenti, il singolo cliente finale o prosumer non potrebbe far valere ex se. Tuttavia sarebbe opportuno definire con maggiore chiarezza i soggetti che il cliente deve chiamare in conciliazione sulla base della tipologia di controversia.

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

Rispetto alle proposte volte ad allungare i tempi di svolgimento delle procedure conciliative riteniamo che vadano temperati diversi interessi.

In particolare, per quanto riguarda la proposta di cui al punto 5.20, va considerato che, per i venditori, l'allungamento dei termini di proroga determinerebbe una criticità dal punto di vista creditizio, in quanto, come noto, si sospendono i pagamenti delle somme contestate dai clienti in attesa che si concluda la procedura conciliativa. Pur comprendendo l'esigenza di maggiore flessibilità nello svolgimento delle procedure di conciliazione, come già espresso nelle considerazioni generali, riteniamo pertanto che si faccia ricorso alla proroga solo nei momenti e nei casi in cui ciò sia davvero necessario. Si richiede, pertanto, che si faccia ricorso a tale possibile allungamento dei termini in tutti i casi nei quali siano effettivamente necessarie delle tempistiche più ampie per la risoluzione di problematiche di natura tecnica, e comunque in particolar modo quando è resa necessaria la convocazione del distributore quale ausilio tecnico o parte convenuta. In ogni caso, chiediamo che il termine massimo di prorogabilità sia fissato in 60 giorni (e non in 90) nei casi in cui la parte convenuta sia la società di vendita, mentre riteniamo condivisibile l'allungamento della tempistica a 90 giorni in tutti i casi in cui il venditore non è coinvolto nella procedura.

Riteniamo invece condivisibile la proposta effettuata al punto 5.21 relativa all'allungamento del termine entro cui la parte o l'ausilio tecnico che ha richiesto un rinvio debba individuare una nuova data di disponibilità da comunicare al Servizio, in quanto potrebbe favorire gli operatori coinvolti a programmare, preparare e in ultima analisi gestire al meglio gli incontri. Richiediamo inoltre che tale termine venga allungato a 14 giorni.

**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 atto a consentire al Servizio Conciliazione di riunire d'ufficio più domande, presentate dal medesimo attivante nei confronti della stessa controparte e per la stessa utenza/fornitura, al fine di rendere più celere lo svolgimento della procedura.

Tuttavia, si richiede che siano chiaramente definite le regole di gestione degli esiti delle diverse procedure, in particolare le modalità di verbalizzazione e le modalità con cui è assolta la condizione di procedibilità ove ci fossero esiti diversi per le diverse procedure accorpate.

**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 ritiene condivisibile l'orientamento dell'Autorità di dimezzare i termini per la richiesta di convocazione del distributore quale ausilio tecnico, poiché tale drastica riduzione delle tempistiche risulterebbe non funzionale all'attenta analisi del caso con tempi congrui da parte dell'ausilio stesso. Infatti, portando il termine per la richiesta della convocazione in argomento in almeno 5 giorni prima del primo incontro (in luogo degli attuali 10), in considerazione del fatto che la convocazione è effettuata dal Servizio entro 2 giorni da tale richiesta, residuerebbero solamente 3 giorni a disposizione del distributore per l'analisi del caso e la conseguente organizzazione dell'ausilio richiesto. In esito di tali considerazioni, si richiede che le tempistiche per la convocazione del distributore rimangano invariate.

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

Non si hanno osservazioni.

**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.

**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.**

Di seguito si inseriscono ulteriori proposte e osservazioni di natura evolutiva, nascenti dall'esperienza degli ultimi anni, che in alcuni casi renderebbero necessarie modifiche anche ai sistemi informatici degli operatori. Riteniamo opportuno, infatti, cogliere l'occasione per proporre dei miglioramenti procedurali che, però, richiederebbero che la decorrenza fosse fissata, per i necessari adeguamenti, al 1° giugno 2025.

**Ulteriori osservazioni**

Grazie all'esperienza maturata nel corso degli anni, oltre a condividere, come già espresso, gli orientamenti esplicitati nel DCO, cogliamo l'occasione per inviare di seguito alcune considerazioni di carattere operativo e gestionale che si ritiene possano efficientare ulteriormente i processi in esame. In particolare:

- si richiede che, quando il distributore è parte convenuta nella procedura conciliativa, possa attivare anche esso, ove necessario, la convocazione in ausilio tecnico di terze parti (i.e. società di vendita, GSE), al pari degli altri soggetti coinvolti;

- nelle occasioni in cui il distributore è chiamato in ausilio tecnico da un reseller, si richiede che nel fascicolo della procedura conciliativa sia sempre presente la documentazione comprovante la titolarità commerciale del punto di fornitura durante il periodo oggetto della controversia (i.e. la schermata del Sistema Informativo Integrato);

- per le procedure conciliative legate esclusivamente a temi anagrafici (i.e. associazione tra codice fiscale e POD di riferimento, indirizzo della fornitura), si richiede che possa essere convocato come ausilio tecnico il gestore del Sistema Informativo Integrato in luogo del distributore. In alternativa, si richiede di includere queste fattispecie nell'ambito delle procedure speciali informative;

- nel caso in cui il distributore sia chiamato come parte convenuta nella procedura conciliativa, anche al fine di garantire un migliore presidio degli incontri e un'ottimizzazione organizzativa, si propone di poter ridurre la durata prevista degli incontri a un'ora (confermando il numero massimo di slot giornalieri pari a 6), anticipando l'inizio dell'ultimo slot giornaliero alle ore 16.30 anziché le 17.00 e se possibile organizzativamente contenere il numero di conciliazioni assegnabili il venerdì pomeriggio;

- in relazione alle modalità di integrazione del fascicolo della procedura (punto 6.3 del DCO), nei casi in cui accidentalmente siano caricati sul fascicolo della procedura allegati non pertinenti, si richiede la possibilità di poter provvedere alla loro cancellazione tramite dichiarazione al conciliatore, evitando di depositare un ulteriore documento di richiesta a firma del Responsabile di Unità;

- in relazione al *ne bis in idem* per il distributore in qualità di ausilio tecnico (punto 6.4 del DCO), se l'argomento oggetto della procedura è esclusivamente di natura tecnica (come ad esempio la qualità del servizio elettrico), in cui quindi la società di vendita non ha pertinenza, si suggerisce di non procedere alla convocazione in ausilio del distributore, bensì di prevedere che il venditore chiuda negativamente il primo incontro per legittimazione passiva e, su indicazione del conciliatore, di far attivare al cliente una procedura conciliativa direttamente verso il distributore. Ciò al fine di consentire un processo conciliativo più rapido ed efficace mediante il coinvolgimento delle giuste controparti. In alternativa, si suggerisce di prevedere una variazione alla procedura attivata, in modo che il distributore da ausilio tecnico passi a parte convenuta (previa verifica che sia presente un

reclamo anche verso il distributore, che resta condizione necessaria per l'attivazione della procedura stessa);

- nelle occasioni in cui il distributore è convocato come ausilio tecnico, si richiede l'obbligatorietà di indicare chiaramente le motivazioni per le quali è stato chiesto l'ausilio, al fine di fornire tutti gli elementi al distributore per rendere più efficace la sua partecipazione, anche nei casi di riconvocazione post esonero in merito ai nuovi elementi emersi nella procedura. Nella pratica, la mancata indicazione delle motivazioni determina spesso la necessità di rinviare l'incontro, al fine di consentire al distributore di acquisire le informazioni mancanti e necessarie allo svolgimento della procedura;

- nei casi di esonero del distributore dalla procedura, si richiede che tale circostanza sia obbligatoriamente sempre riportata nel verbale e che il verbale sia reso disponibile al distributore;

- laddove nell'accordo di una procedura conciliativa è richiesta anche la firma dell'ausilio tecnico, ma il delegato partecipante non è provvisto di procura, come noto è necessario sostituirlo al momento della sottoscrizione del verbale con un soggetto procurato. Ciò posto, si propone che nel verbale di accordo sia sempre citato il nominativo del delegato senza procura che ha gestito la procedura e che sia esplicitato che per il solo accordo è stata necessaria la firma per giusta delega del soggetto procurato, rendendo per definizione non necessaria la sua presenza in stanza virtuale. *In alternativa, chiediamo che venga chiarito che la presenza del procuratore non è necessaria per l'intera procedura, essendo sufficiente la presenza in stanza virtuale di un delegato senza procura, intervenendo poi il procuratore in fase di sottoscrizione del verbale;*

- in relazione alle cause di inammissibilità della domanda di conciliazione, si ritiene che debbano essere considerate inammissibili anche le procedure attivate a seguito di reclami risolti per i quali è stata indicata una data di risoluzione differita successiva (con i tempi delle azioni correttive poste in essere dall'operatore, così come previsto dal TIQV e dal TIQC) rispetto alla richiesta di attivazione della procedura conciliativa; altresì, si richiede che siano considerate inammissibili le procedure attivate in seguito a reclami per cui non è stata fornita la delega del terzo scrivente per conto del cliente e per cui nella risposta al suddetto reclamo è stata richiesta tale delega. Si ritiene, inoltre, opportuno che per le richieste di risarcimento dei danni legati alla continuità del servizio (i.e. sbalzi di tensione e interruzioni) con origine su rete AT e dove il distributore ha già comunicato in sede di risposta al reclamo al cliente che la responsabilità è riconducibile esclusivamente a Terna, la domanda di conciliazione sia rigettata in conseguenza del fatto che il TSO non partecipa alla procedura;

- in ottica di miglioramento e ottimizzazione in ambito upload/download documentale e agenda degli incontri, si propone lo studio e l'implementazione di soluzioni web services da attivare tra

Portale Unico e operatori, al fine di automatizzare gli scambi informativi tra i sistemi e di ridurre la manualità a carico degli operatori.

- infine, in relazione alle tempistiche previste per la convocazione del distributore (pari a 10 giorni), si richiede che il termine minimo per fissare il primo incontro sia stabilito in non meno di 15 giorni dalla data di inoltro della procedura anche per quelle urgenti. La fissazione del primo incontro in tempi più brevi (nella prassi, mediamente in sette giorni, per le procedure abbreviate) spesso risulta non funzionale ad un'attenta analisi del caso con tempi congrui e non consente al venditore di convocare il distributore nei termini, con la conseguenza che spesso si rende necessario chiedere il rinvio del primo incontro.