

**Osservazioni di Eni Plenitude SpA Società Benefit al Documento per la  
Consultazione 190/2024/R/com dell'ARERA**

**"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"**

Milano, 28 giugno 2024

Il presente documento contiene le osservazioni di Eni Plenitude Spa Società Benefit (Plenitude) al Documento di consultazione 190/2024/R/com (di seguito “DCO”) dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito “ARERA” o “Autorità”) contenenti gli orientamenti in merito all’aggiornamento dei servizi dello Sportello del consumatore.

## **Osservazioni generali**

Plenitude apprezza e condivide la necessità di aggiornare sotto diversi aspetti i servizi dello Sportello del Consumatore, alcuni dei quali volti proprio ad efficientare le procedure sulla base dell’esperienza di questi anni e delle nuove dinamiche di mercato. Nei singoli punti di consultazione proposti adiamo ad indicare alcune precisazioni e criticità su singole questioni.

In premessa inoltre prendiamo atto dei chiarimenti contenuti nel documento e apprezziamo e condividiamo quanto precisato sui diversi temi.

## **Osservazioni di dettaglio**

***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***

Condividiamo gli orientamenti in quanto ogni iniziativa per sistematizzare le procedure non può che essere benvenuta da parte degli operatori coinvolti.

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

Condividiamo gli orientamenti. Inoltre, crediamo sarebbe utile una riformulazione del TICO in materia di procedura speciale per chiarire meglio come procedere nei casi 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.

***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.***

Su questa proposta, pur comprendendo le motivazioni che stanno alla base, nutriamo alcune perplessità e siamo contrario a causa delle attuali procedure in vigore. Infatti, se il cliente non sa chi è il venditore e fa richiesta di voltura con switch proprio all'operatore che ha già in titolarità la fornitura, il servizio di rete ha come esito il rifiuto con conseguente caduta del contratto sottoscritto ed è necessario che tutto il processo inizi da capo, inserendo una nuova richiesta di voltura, il che comporta non solo il rischio per il venditore di perdere un potenziale cliente ma anche una ulteriore perdita di tempo per il cliente. Se il sistema provvedesse a trovare una soluzione a tale problematica, il punto potrebbe essere riconsiderato in futuro ma fino ad allora chiediamo che la procedura per conoscere il venditore ignoto sia mantenuta in entrambi i settori.

***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.

***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 l'orientamenti anche se alcune accortezze e precisazione non possono essere evitate.

Le comunità energetiche però possono essere dei soggetti molto più complessi di un semplice condominio pur avendo la figura di referente unico. Il nostro dubbio principale è su quali tipologie di contestazioni possano rientrare in ambito. Gran parte dell'ambito, infatti, è competenza del GSE e in cui i soggetti come noi venditori non entrano, anche se capita che i clienti ci chiamano in causa come punti di riferimento in tematiche energetiche. Già c'è confusione con i clienti prosumer che presentano istanze che invece sono da indirizzare al GSE. Pertanto, crediamo sia importante una definizione del perimetro e delle successive azioni informative verso i clienti su quali ambiti/quali soggetti sono pertinenti e dunque da coinvolgere.

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

Condividiamo gli orientamenti.

***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 il perimetro sia chiaramente definito e limitato alla casistica esposta e senza che venga ulteriormente estesa perché ciò aumenterebbe la complessità di analisi, soggetti coinvolti e conseguentemente di tempistiche.

***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***

Siamo favorevoli alla proposta perché si adegua alle tempistiche abbreviate e va a sanare una mancanza che era presente e rilevata da tempo.

***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***

Ad eccezione del tema dell'inclusione delle CER che come già detto necessita di maggiori approfondimenti, condividiamo le tempistiche proposte.