



## **Osservazioni al DCO ARERA 190/2024/R/com, recante 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.**

Ringraziando innanzitutto questa Autorità per la consueta attenzione rivolta verso le osservazioni e le proposte presentate dai vari stakeholders del settore, si riportano di seguito le osservazioni relativamente ai quesiti posti dall'Autorità.

In generale, si concorda con le proposte riportare all'interno del Documento di Consultazione che mirano ad efficientare le attività dello Sportello e del servizio di Conciliazione, a meno di ulteriori osservazioni dettagliate in risposta ai singoli quesiti posti in consultazione.

### **Risposta ai quesiti in consultazione**

#### **Orientamenti sulle modalità di contatto dello Sportello - intersettoriale**

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

Si condividono gli orientamenti.

*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.*

Nessuna osservazione.

#### **Orientamenti sulle procedure speciali informative e risolutive – settori energetici**

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

Nessuna osservazione.

*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 C<sup>MOR</sup>? Se no, motivare.*

Non si condivide la proposta all'interno del documento di consultazione 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>: tale posizione è motivata dal fatto che le attuali tempistiche si rivelano già strette, rendendo difficoltosa una ulteriore riduzione.

*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 condividono gli orientamenti.

*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 condividono gli orientamenti.



*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.

## **Orientamenti sulla procedura del Servizio Conciliazione – intersettoriale**

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

Si chiede all'Autorità di fornire maggiori elementi di chiarezza sul tema, andando a definire il perimetro delle tipologie di contestazione e controversie che possono rientrare nell'ambito del TICO, con riferimento alle configurazioni di autoconsumo, e di mettere a disposizione dei clienti le informazioni riguardo i soggetti pertinenti da chiamare in causa nel Servizio di conciliazione, sulla base della tipologia di disservizio. Si ritiene infatti necessario specificare ed esplicitare, nella regolazione o attraverso il materiale informativo a compenso delle regole di utilizzo del Servizio di conciliazione, i casi per cui il cliente deve rivolgersi al venditore o ad altri soggetti, come ad esempio il GSE.

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

Sebbene le tempistiche attuali risultino adeguate, si concorda con la proposta riportata dall'Autorità al punto 5.19, relativa alla possibilità di allungare il termine di 30 giorni oggi previsto per lo svolgimento del primo incontro dinanzi al Servizio e per l'avveramento della condizione in caso di esito negativo, portandolo a 40 giorni.

Non si condivide invece la proposta al punto 5.20 di prevedere che l'eventuale proroga del termine ordinario possa essere pari a un massimo di ulteriori 90 giorni (in luogo degli attuali 30): ciò potrebbe compromettere l'efficienza e la rapidità del processo.

Si coglie inoltre l'opportunità di suggerire in questa sede la proposta di consentire ai conciliatori di attivarsi e disattivarsi autonomamente, in maniera temporanea, al fine di ottimizzare il flusso procedurale.

Sul tema, si intende inoltre suggerire la possibilità di mettere a disposizione dei conciliatori la possibilità di attivarsi e disattivarsi in autonomia, temporaneamente, in modo da rendere efficiente il lavoro e l'iter.

*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, 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.*

Si condividono gli orientamenti.

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

Nessuna osservazione.

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



Nessuna osservazione.

*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 concorda con le tempistiche proposte, al di là dei chiarimenti per l'implementazione del TICO sulle CER, per le quali riteniamo necessario un approfondimento ulteriore da parte di ARERA: rispetto all'applicazione della regolazione alle comunità energetiche, si ritiene necessario prevedere tempistiche di implementazione più ampie, prevedendo un posticipo rispetto al termine del 1° ottobre 2024.

Distinti saluti.

Engie Italia S.p.A.