

Roma, 1° luglio 2024

Prot. 4.1.13/2024/GP

**Osservazioni Federconsumatori al DCO 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”***

Con riferimento alla consultazione in oggetto, la scrivente Associazione intende evidenziare le osservazioni di seguito riportate, in risposta ai quesiti posti da codesta Autorità.

**Q1:** sì, la scrivente Associazione condivide gli orientamenti di codesta Autorità in tema di modalità di contatto dello Sportello.

**Q2:** no, non si ritiene condivisibile la circoscrizione ai soli utenti vulnerabili in quanto la platea di consumatori domestici non è fortemente alfabetizzata da un punto di vista informatico e pertanto verrebbero in ogni caso esclusi da eventuali procedure.

**Q3:** la Federconsumatori condivide gli orientamenti assunti dall’ARERA in tema di regolarizzazione delle istanze per l’attivazione delle procedure speciali.

**Q4:** condividiamo 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.

**Q5:** sì, si condivide e in particolare si segnala che essendo presenti sul mercato molti re-seller, che eseguono mensilmente cambi di UDD, ne consegue che sul SII risultino diversi switch-in che potrebbero alterare la valutazione sia in punto di merito creditizio, sia in relazione alla fattispecie di “Turismo Energetico” e che quindi possano determinare nell’azienda entrante una valutazione negativa del cliente, comportando pertanto la revoca dell’accesso al punto.

Altresì questi continui cambi UDD, e quindi richieste di accesso al punto di fornitura, se successivi alla richiesta fatta dall’azienda con cui i clienti hanno regolarmente sottoscritto un contratto e con la quale vogliono instaurare la somministrazione, determinano la decadenza di quest’ultima e l’utente non riesce a lasciare l’azienda dalla quale vuole svincolarsi.

Al fine di accertare che non vi siano ingerenze si ritiene utile quanto proposto ovvero di prendere visione e di avere un estratto delle richieste di switch-in e switch out nell’ultimo triennio andate sia a buon fine sia in KO oltre ad eventuali revoche ai sensi dell’articolo 8.2 della deliberazione ARERA ARG/gas 99/11 (TIMG).

**Q6:** la scrivente Associazione 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.

**Q8:** condividiamo gli orientamenti in tema di Servizio Conciliazione per le comunità energetiche e altre configurazioni di autoconsumo diffuso.

**Q9:** si condividono gli orientamenti in tema di nuovi termini di svolgimento della procedura conciliativa.

**Q10:** sì, si condivide anche se si ritiene più utile la riunione di più procedimenti avanti ad operatori diversi per il medesimo punto di fornitura, come accade già nelle procedure di conciliazione promosse avanti all'AGCOM.

**Q11:** condividiamo 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.

**Q12:** si condividono gli orientamenti in tema di allineamento delle discipline sull'ausilio tecnico fra settori.

**Q13:** la Federconsumatori condivide l'orientamento volto a prevedere l'obbligo partecipativo dinanzi al Servizio Conciliazione per il FUI.

**Q14:** condividiamo quale data di efficacia degli interventi prospettati nel presente documento il 1° ottobre 2024.

***Omissis***