

Prot. UTILITALIA n. 1013/2024/AR del 28 giugno 2024

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**

O S S E R V A Z I O N I U T I L I T A L I A

Premessa

Utilitalia intende riportare nel seguito alcune osservazioni al Documento di Consultazione n.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”*.

Le considerazioni riportate dalla Federazione nel presente documento fanno specifico riferimento al settore idrico, ed in particolar modo ai nuovi termini previsti per lo svolgimento della procedura di conciliazione.

Preme inoltre sottolineare che in via generale si accolgono favorevolmente le proposte contenute nel DCO in esame, in quanto esse risultano coerenti con i più recenti interventi regolatori che hanno comportato l’operatività, a regime, del Testo Integrato Conciliazione (TICO) e del tentativo obbligatorio di conciliazione anche per il settore idrico.

Osservazioni puntuali

Orientamenti sulle modalità di contatto dello Sportello – intersettoriale

Utilizzo del Portale Unico e altre modalità di contatto

- 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.*

R1. Si condividono gli orientamenti in tema di modalità di contatto dello Sportello. In particolare si condivide l’orientamento volto a prevedere che l’accesso ai servizi Sportello del consumatore sia uniformato alla disciplina del TICO per il Servizio Conciliazione, ossia che anche per i delegati non professionali (oltre che per i clienti finali non domestici e i delegati professionali) l’accesso allo Sportello debba avvenire obbligatoriamente tramite Portale Unico e la previsione che consente l’accesso ai servizi Sportello con modalità telematiche alternative al Portale (a titolo di esempio: e-mail) ai soli clienti finali domestici che non siano assistiti da delegati.

R2. 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.

Orientamenti sulla procedura del Servizio Conciliazione – intersettoriale

Previsione di nuovi termini per lo svolgimento della procedura conciliativa

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

R9. In linea generale si condividono le previsioni in ordine ai nuovi termini per lo svolgimento della procedura di conciliazione.

Tuttavia, in relazione a quanto prospettato al punto 5.20 del DCO in esame, dove si propone che l'eventuale proroga del termine ordinario di 90 giorni per la conclusione della procedura possa essere pari a un massimo di ulteriori 90 giorni (e non più 30), si rappresenta che tale allungamento delle tempistiche non solo ridurrebbe l'efficienza della procedura ma potrebbe esporre il gestore idrico ad una possibile criticità di rischio creditizio legata al fatto che, in attesa che si chiuda la procedura di conciliazione, quest'ultimo sospenderebbe la richiesta di pagamento.

Nel caso in cui ARERA volesse comunque confermare la scelta di prolungare i termini per la conclusione del procedimento, si ritiene comunque confermato che tale termine sia inteso come massimo e dunque che si possa prevedere una tempistica più breve ovvero la facoltà (e non l'obbligo) di tale estensione e solo in caso di comune accordo tra le parti.

In aggiunta si propone di considerare la possibilità di introdurre una sospensione dei termini di svolgimento della procedura di conciliazione nel periodo corrispondente alle festività natalizie e al periodo estivo durante la festività di Ferragosto.

Modalità di trattazione congiunta di domande di conciliazione

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.*

R10. In linea generale 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, in quanto ciò razionalizza le attività.

Tuttavia, si ritiene necessario che si chiarisca come procedere qualora si raggiunga l'accordo per una sola domanda/contestazione e non per le altre, ovvero se la conciliazione viene esitata con un verbale di non accordo oppure se il verbale viene rilasciato con esiti suddivisi tra le diverse domande/contestazioni. È, inoltre, opportuno che si garantisca al Gestore un tempo congruo per la raccolta della documentazione afferente a più istanze.

Allineamento delle discipline sull'ausilio tecnico fra settori

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

R12. Si condividono gli orientamenti in tema di allineamento delle discipline sull'ausilio tecnico fra settori, ma si rappresenta che il dimezzamento dei termini per la convocazione dell'ausilio tecnico nella procedura abbreviata renderebbe meno efficace la gestione delle pratiche di conciliazione, sia da un punto di vista dei contenuti da presentare che della programmazione del personale preposto.

Entrata in vigore

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.*

R14. Si condivide la proposta dell'Autorità di fissare la decorrenza dell'efficacia degli interventi prospettati dal DCO al 1° ottobre 2024.



www.utilitalia.it

UTILITALIA | Piazza Cola di Rienzo 80/A | 00192 Roma



www.utilitalia.it

UTILITALIA | Piazza Cola di Rienzo 80/A | 00192 Roma