

Osservazioni dell'ANEA al DCO 190/2024/R/com dell'ARERA del 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”

L'ANEA (Associazione Nazionale degli Enti di Governo d'Ambito per l'Idrico e i Rifiuti) presenta le proprie osservazioni al documento per la consultazione dell'ARERA 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” (di seguito DCO 190/2024).

Premessa

Di seguito si riportano alcune considerazioni in merito agli aspetti principali inerenti al Servizio Idrico Integrato.

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.

Per quanto riguarda le modalità di contatto dello Sportello, se da un lato per obiettivi di economicità e contenimento dei tempi di risposta è utile circoscriverle alle procedure attraverso il portale, dall'altro è importante comunque mantenere la possibilità di accedere ai servizi dello Sportello con modalità diverse, in un'ottica di maggiore tutela per gli utenti ed in particolare per quelle categorie che hanno meno confidenza con gli strumenti informatici. È quindi auspicabile implementare le proposte prospettate a seguito di un'attività di monitoraggio che permetta anche di valutare le motivazioni alla base del mancato ricorso alle modalità di contatto attraverso il portale.

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.

Si rimanda a quanto osservato allo spunto per la consultazione Q1 e quindi di eventualmente circoscrivere ai soli consumatori vulnerabili la possibilità di accedere ai servizi dello Sportello con modalità diverse dal Portale solo a seguito della valutazione dei risultati di un'attività di monitoraggio.

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.

Gli orientamenti proposti nel DCO 190/2024 in linea generale prospettano tempistiche più dilatate di alcuni termini di svolgimento della procedura conciliativa nell'ottica del bilanciamento fra una

maggior flessibilità nell'utilizzo dello strumento e nella relativa gestione operativa e l'eventuale esigenza delle parti di poter effettuare ulteriori approfondimenti in merito ad elementi relativi alla controversia. Pur essendo condivisibile la proposta per contemperare i due obiettivi sopracitati, è importante comunque considerare anche la necessità di tutelare gli utenti attraverso tempistiche non troppo dilatate per la conclusione del procedimento.

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.

Non vi sono osservazioni in merito.

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.

Non vi sono osservazioni in merito.