

# SCHEDA TECNICA

## ORIENTAMENTI PER L'ALLINEAMENTO DEI SERVIZI DELLO SPORTELLINO PER IL CONSUMATORE ALLE NUOVE DINAMICHE DEI MERCATI ENERGETICI E PER L'ULTERIORE EFFICIENTAMENTO DELLE RELATIVE DISCIPLINE PROCEDURALI

190/2024/R/com (\*)

Con il documento di consultazione 190/2024/R/com, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) illustra i propri orientamenti per l'aggiornamento degli strumenti di tutela, sia informativi che post reclamo all' esercente, a disposizione dei clienti e utenti finali, gestiti, per conto dell'Autorità, in avvalimento, da Acquirente Unico S.p.A., mediante lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente ([sportelloperilconsumatore.it](http://sportelloperilconsumatore.it)) e il Servizio Conciliazione ([conciliazione.arera.it](http://conciliazione.arera.it)), tenuto conto sia delle nuove dinamiche dei mercati energetici – con particolare riferimento al superamento delle tutele di prezzo ed alle configurazioni di autoconsumo - sia dell'opportunità di affinare le discipline procedurali dei predetti strumenti alla luce degli sviluppi normativi e regolatori di interesse, nonché dell'esperienza fin qui accumulata.

Gli orientamenti, di seguito sintetizzati, riguardano: le modalità di contatto dello Sportello da parte dei clienti e utenti finali (e loro delegati) per tutti i servizi erogati attivabili mediante istanze scritte (diversi dal *call center* e dalla conciliazione) e per tutti i settori; le procedure speciali per i settori energetici, per quel che concerne modalità e tempistiche per la loro gestione da parte dello Sportello; il Servizio Conciliazione, per quanto riguarda sia le configurazioni di autoconsumo diffuso (condomini e comunità energetiche) che, più in generale, la disciplina procedurale.

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

- *Utilizzo del Portale Unico e altre modalità di contatto:* si prevede che la modalità di accesso ai servizi Sportello (diversi dal *call center* e dalla conciliazione), per tutti i settori regolati, con riferimento ai delegati non professionali di clienti e utenti finali, avvenga tramite Portale Unico ([portalesportello.it](http://portalesportello.it)), analogamente a quanto già disposto per i delegati professionali e clienti/utenti finali non domestici. Pertanto, in caso di ricezione di *e-mail* o con altre modalità diversa dal Portale di una segnalazione, di una richiesta di informazioni o di attivazione di una procedura speciale, di un reclamo da parte di un delegato tout court (o da un cliente o utente finale non domestico), si prevede che lo Sportello riscontri l'attivante richiedendo l'accesso al Portale per la presentazione dell'istanza.

I soli clienti/utenti finali domestici, che non siano assistiti da delegati, potranno continuare ad accedere ai servizi Sportello sopra citati con modalità telematiche alternative al Portale utilizzando la modulistica dedicata già presente sul sito dello Sportello (analogamente a quanto accade per il Servizio Conciliazione). In caso di mancato utilizzo della modulistica ovvero di incompletezza dell'istanza lo Sportello riscontrerà l'interessato indicando gli elementi mancanti e/o allegando la modulistica da compilare a tal fine e informando circa le modalità di utilizzo del Portale, ferma restando la disponibilità del *call center* nel supportare la clientela nella compilazione della documentazione richiesta. L'accesso ai servizi dello Sportello, diversi dalla conciliazione, per mezzo di modalità alternative al Portale, sarà oggetto di specifica attività di monitoraggio, a valle della quale potranno essere valutati ulteriori interventi come quello di circoscrivere a determinate categorie di consumatori (es. vulnerabili) la facoltà di accedere allo Sportello mediante canali diversi dal Portale.

## **Orientamenti sulle procedure speciali informative<sup>1</sup> e risolutive<sup>2</sup> – settori energetici**

- *Tempistiche procedure speciali informative e risolutive*: si prevede la riduzione delle tempistiche massime per la lavorazione delle richieste, da parte dello Sportello, ed eventuale regolarizzazione, da parte dei clienti finali (procedure speciali informative e risolutive), rispettivamente, da 10 a 7 giorni lavorativi e da 30 a 20 giorni solari.
- *Procedure speciali informative*: si prevede di ridurre i tempi massimi di gestione da 10 giorni lavorativi a 7 giorni lavorativi per le procedure speciali “venditore ignoto” e C<sup>MOR</sup>. Con riferimento alla procedura relativa al nominativo dell’attuale controparte commerciale e alla data di *switching*, si propone di superare il riferimento all’attuale fornitore, consentendo allo Sportello di comunicare, se richiesto, i nominativi di tutti gli operatori che si sono succeduti sul punto nell’ultimo triennio, a condizione che il cliente risulti intestatario della fornitura nel periodo considerato. Si prevede, infine, di abrogare, per il solo settore elettrico, la procedura relativa al nominativo del “venditore ignoto” controparte commerciale del contratto di cui si intende richiedere la voltura.
- *Procedure speciali risolutive*: si prevede che, decorso il termine ordinario per la risposta degli operatori alle richieste di informazioni dello Sportello trasmesse nell’ambito delle procedure speciali risolutive, prima dell’invio della reportistica all’Autorità per gli eventuali seguiti di competenza, lo Sportello medesimo possa inviare agli operatori apposite comunicazioni di sollecito, con un termine massimo di risposta pari a 10 giorni lavorativi dalla ricezione delle stesse, eliminando contestualmente l’ulteriore termine di 15 giorni oggi previsto per l’eventuale risposta tardiva degli operatori.

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

- *Configurazioni di autoconsumo diffuso*: si prevede di estendere il Servizio Conciliazione anche alle configurazioni di autoconsumo diffuso (condomini e comunità energetiche) per le controversie proprie di tali soggetti collettivi. Il distributore sarebbe obbligato a partecipare alle procedure convocate dinanzi al Servizio e similmente il GSE, seppur quest’ultimo con riferimento alle sole materie oggetto di regolazione dell’Autorità. Ciò fermo restando che già oggi il Servizio può essere attivato per le controversie individuali dei singoli partecipanti alla forma collettiva di autoconsumo, in particolare, clienti finali e prosumer. L’orientamento si pone in coerenza con il principio, derivante dalla normativa comunitaria, per cui i clienti finali appartenenti alle forme collettive di autoconsumo mantengono i propri diritti e obblighi. Per un primo periodo di attuazione sperimentale, pari ad almeno un biennio, si prevede che per tali controversie non operi il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità dell’azione giudiziale.
- *Previsione di nuovi termini per lo svolgimento della procedura conciliativa*: si prevede di allungare il termine di 30 giorni, oggi previsto per lo svolgimento del primo incontro dinanzi al Servizio e per l’avveramento della condizione di procedibilità in caso di esito negativo, decorrente dalla data della presentazione della domanda completa, portandolo a 40 giorni. Si prevede inoltre 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 propone, inoltre, di modificare il termine all’interno del quale la parte che ha richiesto il rinvio dell’incontro deve individuare una nuova data di disponibilità da 7 a 10 giorni e il termine per l’accettazione della eventuale proposta formulata dal conciliatore (su richiesta delle parti) per la soluzione della controversia da 7 giorni al termine individuato volta per volta dal conciliatore e dalle parti, purché all’interno del tempo massimo di conclusione della procedura.
- *Modalità di trattazione congiunta di domande di conciliazione*: si intende valutare la possibilità di consentire al Servizio Conciliazione di riunire d’ufficio più domande, presentate dal medesimo attivante nei

---

<sup>1</sup> Le procedure speciali informative consentono ai clienti finali dei settori energetici di ottenere informazioni specifiche codificate in banche dati centralizzate (Sistema Informativo Integrato, Sistema Indennitario) accessibili dallo Sportello e oggetto di puntuale regolazione dell’Autorità. Su richiesta del cliente finale, lo Sportello, mediante tali procedure, può fornire: il nominativo della controparte commerciale (“venditore ignoto”) del contratto di cui si intende richiedere la voltura, il nominativo dell’attuale controparte commerciale con la data di *switching* e, riguardo al C<sup>MOR</sup>, il nominativo del venditore che ha richiesto l’applicazione di tale corrispettivo, i contenuti minimi della richiesta di indennizzo previsti dalla regolazione e le informazioni relative all’eventuale stato di sospensione o annullamento dell’indennizzo medesimo.

<sup>2</sup> Le procedure speciali risolutive sono attivabili per problematiche dei settori energetici connesse a fattispecie predeterminate: lo Sportello indica la soluzione della controversia consultando le informazioni codificate in banche dati centralizzate e a seguito di eventuali interlocuzioni con gli operatori interessati. Sono gestite mediante tali procedure, in particolare, le problematiche dei clienti finali afferenti al *bonus* sociale (es. mancata erogazione dell’agevolazione) e al C<sup>MOR</sup> (verifica dei presupposti per il suo annullamento).

confronti della stessa controparte e per la stessa utenza/fornitura, ma aventi differente oggetto, anche qualora per una di esse sia stata già avviata una procedura (ma il primo incontro non si sia ancora svolto), al fine di rendere più celere lo svolgimento della medesima.

- *Disciplina abbreviata per la convocazione del distributore quale ausilio tecnico*: si propone di dimezzare i termini per la richiesta di tale convocazione del distributore quale ausilio tecnico, portandoli dunque ad almeno 5 giorni prima del primo incontro, nei casi di applicazione della disciplina abbreviata (dimezzamento dei termini), prevista per i clienti finali che documentano la sospensione della fornitura o la ricezione della costituzione in mora con indicazione del termine per la richiesta di sospensione.
- *Allineamento delle discipline sull'ausilio tecnico fra settori*: si prevede di allineare la disciplina dell'ausilio tecnico per il settore idrico a quella dei settori energetici.
- *Obbligo partecipativo per il FUI*: si prevede l'obbligo partecipativo, e non più la facoltà, dinanzi al Servizio di Conciliazione per il Fornitore di Ultima Istanza del settore gas.

Il documento di consultazione riporta infine alcuni chiarimenti interpretativi e applicativi sulla procedura del Servizio Conciliazione in una logica di ulteriore supporto agli *stakeholders*.

Si propone, come data di entrata in vigore del provvedimento finale che seguirà alla consultazione in corso, il **1° ottobre 2024**.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni entro il 28 giugno 2024.

(\*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimento