

DELIBERAZIONE 24 SETTEMBRE 2024
371/2024/R/COM

**ALLINEAMENTO DEI SERVIZI DELLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ALLE NUOVE
DINAMICHE DEI MERCATI ENERGETICI E ULTERIORE EFFICIENTAMENTO DELLE
RELATIVE DISCIPLINE PROCEDURALI**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1309^a riunione del 24 settembre 2024

VISTI:

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2000;
- la direttiva 2008/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 novembre 2008;
- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2012;
- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, “sulla risoluzione delle controversie dei consumatori che modifica il regolamento (CE) 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull’ADR per i consumatori)”;
- la direttiva 2019/944/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019;
- la direttiva 2024/1788/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 13 giugno 2024;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (di seguito: d.lgs. 28/10);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124;
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 199;
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210;
- il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito con modificazioni dalla legge 21 settembre 2022, n. 142;
- il decreto legislativo 10 ottobre 2022, n. 149 (di seguito: d.lgs. 149/22);
- il decreto del Ministero della Giustizia 24 ottobre 2023, n. 150;

- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 18 maggio 2012, 188/2012/E/com (di seguito: deliberazione 188/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com (di seguito: deliberazione 620/2015/E/com);
- il Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità (di seguito: TICO), di cui all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 21 settembre 2017, 639/2017/E/com (di seguito: deliberazione 639/2017/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 21 dicembre 2017, 900/2017/E/idr (di seguito: deliberazione 900/2017/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 1 febbraio 2018, 55/2018/E/idr (di seguito: deliberazione 55/2018/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 5 aprile 2018, 197/2018/R/rif (di seguito: deliberazione 197/2018/R/rif);
- la deliberazione dell’Autorità 22 marzo 2022, 120/2022/R/eel (di seguito: deliberazione 120/2022/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 29 novembre 2022, 620/2022/A;
- la deliberazione dell’Autorità 20 dicembre 2022, 694/2022/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 12 maggio 2023, 201/2023/A e il relativo Allegato A, recante il “Regolamento di organizzazione e funzionamento dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente” (di seguito: Regolamento di organizzazione e funzionamento dell’Autorità);
- la deliberazione 30 maggio 2023, 233/2023/E/com (di seguito: deliberazione 233/2023/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2023, 621/2023/R/rif (di seguito: deliberazione 621/2023/R/rif);
- il Quadro Strategico per il triennio 2022-2025, approvato con la deliberazione dell’Autorità 13 gennaio 2022, 2/2022/A (di seguito: Quadro Strategico);
- il documento per la consultazione dell’Autorità 21 maggio 2024, 190/2024/R/com (di seguito: documento per la consultazione 190/2024/R/com).

CONSIDERATO CHE:

- il *sistema di tutele* per l’*empowerment* e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati è caratterizzato da una struttura multilivello e da due macroaree, ossia l’informazione/assistenza e la soluzione delle problematiche/controversie. In particolare:

- appartiene alla prima macroarea il livello base di tutela, che si sostanzia in un punto unico informativo di contatto, per i clienti e gli utenti, a livello nazionale, ferma restando l'attività delle associazioni dei consumatori e delle piccole e medie imprese;
- appartiene alla seconda macroarea l'attivazione di una procedura conciliativa - in caso di mancata soluzione della problematica mediante reclamo all'operatore o al gestore - con poche e qualificate eccezioni, per talune tipologie di controversie, fra le quali quelle afferenti al bonus sociale, per cui sono previsti strumenti specifici (*procedure speciali risolutive* nei settori energetici e *reclamo di seconda istanza* per il settore idrico);
- con particolare riferimento alla seconda macroarea del *sistema*, l'Autorità, in attuazione del combinato disposto degli articoli 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo e 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, ha introdotto, con il TICO, per le controversie non risolte con il reclamo all' esercente, una procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, stabilendo altresì un obbligo partecipativo per gli esercenti convocati alle procedure; nel medesimo provvedimento sono state individuate, quali procedure alternative al Servizio, quelle offerte dalle Camere di commercio aderenti alla convenzione fra Autorità e Unioncamere e, per i consumatori, anche quelle offerte dagli Organismi ADR iscritti nell'Elenco dell'Autorità ai sensi della deliberazione 620/2015/E/com (fatte salve le procedure di mediazione civile e commerciale - di cui all'articolo 5 del d.lgs. 28/10, come modificato dal d.lgs. 149/22 - offerte dagli organismi iscritti nell'elenco tenuto dal Ministero della giustizia);
- gli strumenti relativi alle due macroaree del *sistema* (*contact center* informativo, trattamento di reclami, istanze, controversie e segnalazioni) sono gestiti in avvalimento, per conto dell'Autorità, da Acquirente Unico S.p.A. mediante il Servizio Conciliazione (di seguito, anche: Servizio) e lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello), sulla base delle discipline procedurali e operative di cui, rispettivamente, al TICO e all'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com;
- il *sistema di tutele*, operativo dal 1 gennaio 2017 per i settori energetici, dal 30 giugno 2023 è altresì efficace, a regime, anche per i settori idrico e del telecalore, a seguito di un percorso graduale pluriennale, culminato con la deliberazione 233/2023/E/com, che ha interessato, in particolare, la seconda macroarea del *sistema*, tenendo conto, fra l'altro, delle specificità di ciascun settore, anche su base locale, e dell'evoluzione della regolazione di interesse dell'utenza finale;
- nel settore dei rifiuti urbani, con deliberazione 197/2018/R/rif, l'Autorità ha previsto una prima gestione temporanea e il monitoraggio delle comunicazioni degli utenti da parte dello Sportello, utilizzando le risorse già impegnate da quest'ultimo per lo svolgimento delle analoghe attività per gli altri settori regolati e con le medesime modalità operative, ove compatibili; con deliberazione 621/2023/E/rif, l'Autorità ha avviato un procedimento per la graduale estensione a tale settore del *sistema di tutele* di cui sopra.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l’Autorità, con il documento per la consultazione 190/2024/R/com, ha illustrato specifici orientamenti per l’allineamento dei servizi dello Sportello alle nuove dinamiche dei mercati energetici e per l’ulteriore efficientamento delle relative discipline procedurali;
- la predetta consultazione si inquadra nell’Obiettivo Strategico OS1 “*Promuovere l’empowerment del consumatore*” del vigente Quadro Strategico dell’Autorità e, in particolare, nelle linee d’intervento 1a “*Rafforzamento degli strumenti di Risoluzione Alternativa delle Controversie (ADR) per le controversie dei clienti/utenti finali*” e 1b “*Individuazione di forme specifiche di risoluzione delle controversie per gli aderenti alle Comunità energetiche*”; a tale ultimo proposito, il documento fa seguito al procedimento, avviato con la deliberazione 120/2022/R/eel (punto 2), “[...] finalizzato a regolare gli aspetti attinenti ai diritti dei clienti finali rientranti nelle configurazioni di autoconsumo, comprendendo, tra l’altro, le forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie e le relative modalità procedurali [...]”, che si colloca nel quadro dei procedimenti per l’“*implementazione delle disposizioni previste dai decreti legislativi 199/2021 e 210/2021 in materia di autoconsumo*”;
- come esplicitato nel documento per la consultazione in argomento, gli orientamenti posti in consultazione, in linea generale:
 - sono volti ad adeguare i servizi, afferenti al suddetto *sistema di tutele*, forniti dallo Sportello, alle nuove dinamiche dei mercati energetici, con particolare riferimento al superamento delle tutele di prezzo e alle configurazioni dell’autoconsumo, nella prospettiva di intercettare le possibili esigenze e aspettative dei clienti finali, sia sotto il profilo della necessità di informazione e assistenza, sia per quanto concerne la valorizzazione della loro partecipazione attiva al mercato;
 - sono funzionali all’affinamento ed all’efficientamento delle discipline procedurali e operative che regolamentano i suddetti servizi – di cui al TICO e all’Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com - in una logica di ulteriore *step* del percorso di manutenzione evolutiva delle stesse e di omogeneizzazione fra settori;
 - tengono conto, fra l’altro, degli sviluppi normativi e regolatori sui temi di interesse, nonché dell’esperienza fin qui accumulata, soprattutto per quanto riguarda modalità e tempistiche della gestione degli strumenti in esame e dei relativi processi;
- più in particolare, gli orientamenti hanno avuto a oggetto quanto segue:
 - a) riguardo alle modalità di accesso, per tutti i settori, ai servizi dello Sportello (ad eccezione del *call center*), in analogia con quanto già efficace per il Servizio Conciliazione, la previsione che anche per i delegati non professionali (oltre che per i clienti e utenti finali non domestici e i delegati professionali) tale accesso debba avvenire esclusivamente tramite Portale Unico; ciò ferma restando, per i soli clienti finali domestici che non siano assistiti da delegati, la possibilità di scegliere modalità telematiche alternative al Portale Unico – in specie l’*e-mail* – utilizzando la modulistica dedicata già presente sul sito dello Sportello o, se del caso, anche *offline*; inoltre, a seguito

di monitoraggio almeno annuale, l'Autorità potrà valutare di circoscrivere tali possibilità alternative di accesso a determinate categorie di consumatori (es. vulnerabili);

- b) per quanto concerne le procedure speciali informative e risolutive nei settori energetici:
- i. la riduzione dei 10 giorni lavorativi per la gestione delle istanze incomplete da parte dello Sportello e dei 30 giorni solari per la regolarizzazione delle medesime istanze da parte dei clienti finali, rispettivamente, in 7 giorni lavorativi e 20 giorni solari;
 - ii. la riduzione dei tempi massimi per la gestione, da parte dello Sportello, della procedura speciale informativa relativa al *venditore ignoto* controparte commerciale del contratto di cui si intende richiedere la voltura e di quella in tema di corrispettivo relativo a morosità pregresse nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale - C^{MOR}, da 10 giorni lavorativi a 7 giorni lavorativi;
 - iii. relativamente alla procedura speciale informativa sul nominativo dell'attuale fornitore e la data di *switching*, il superamento del riferimento all'attuale fornitore e, dunque, la possibilità per lo 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;
 - iv. l'abrogazione, per il solo settore elettrico, della procedura speciale informativa volta a conoscere il nominativo del *venditore ignoto* controparte commerciale del contratto di cui si intende richiedere la voltura;
 - v. che, in caso di mancata risposta da parte degli operatori, nei termini previsti, alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello nell'ambito delle procedure speciali risolutive, il medesimo Sportello invii apposite comunicazioni di sollecito agli operatori in questione, con un termine massimo di risposta pari a 10 giorni lavorativi dalla ricezione delle stesse, contestualmente eliminando il termine ulteriore di 15 giorni lavorativi per la risposta tardiva;
- c) relativamente alle configurazioni di autoconsumo diffuso:
- i. l'applicazione del TICO e, dunque, del Servizio Conciliazione, anche a tali soggetti collettivi (in specie, condomini e comunità energetiche) per le controversie tipiche degli stessi e afferenti all'autoconsumo - che, altrimenti, il singolo cliente finale o *prosumer* non potrebbe far valere *ex se* - nei confronti dei distributori e del GSE; ciò fermo restando il possibile ricorso al reclamo giustiziale previsto dalla deliberazione dell'Autorità 188/2012/E/com, ove ne ricorrano i presupposti, analogamente a quanto accade già oggi per il medesimo *prosumer* per le controversie insorte in qualità di produttore nei confronti di un gestore di rete;

- ii. per un primo periodo di attuazione sperimentale, pari ad almeno un biennio, che per le controversie di cui al precedente punto i., non debba ritenersi operativo il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale;
 - iii. sotto il profilo della disciplina operativa del Servizio Conciliazione, la conferma delle disposizioni oggi valide per altri soggetti collettivi, come i condomini per le forniture di energia, ossia, in particolare, la possibilità di attivare il medesimo Servizio mediante il referente o altro delegato, a valle del reclamo alla controparte, decorsi 40 giorni dall'invio (in caso di mancata risposta) o a seguito di risposta ritenuta insoddisfacente, nonché l'obbligo partecipativo per i distributori e, limitatamente alle materie oggetto di regolazione, per il GSE alla procedure convocate dinanzi al Servizio;
 - iv. l'operatività del *contact center* dello Sportello per richieste di informazioni telefoniche - mediante *call center*/numero verde - e scritte, e per la gestione di eventuali segnalazioni;
- d) per quanto riguarda la disciplina procedurale del Servizio Conciliazione:
- i. l'allungamento del 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, prevedendo che tale termine sia pari a 40 giorni;
 - ii. 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);
 - iii. l'allungamento a 10 giorni del termine di 7 giorni dalla data dell'incontro, all'interno dei quali la parte o l'ausilio tecnico che ha richiesto un rinvio (possibilità concessa una sola volta) deve individuare una nuova data di disponibilità da comunicare al Servizio;
 - iv. che il termine concesso alle parti per l'eventuale accettazione della proposta formulata dal conciliatore possa essere anche superiore agli attuali 7 giorni, sulla base di una quantificazione effettuata dal conciliatore, tenuto conto delle peculiarità della singola procedura e sentite le parti, e che tale termine, da un lato, sia decorrente dal caricamento della proposta, da parte del conciliatore, nel fascicolo della procedura e, dall'altro, debba tener conto del termine massimo della procedura, eventuale proroga inclusa;
 - v. la facoltà per il 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, anche qualora per una di esse sia stata già avviata una procedura (ma il primo incontro non si sia ancora svolto);

- vi. il dimezzamento del termine concesso al venditore per la richiesta di convocazione del distributore quale ausilio tecnico dinanzi al Servizio Conciliazione in caso di applicazione della disciplina abbreviata;
 - vii. l'allineamento della disciplina dell'ausilio tecnico per il settore idrico a quella oggi vigente per i settori energetici, con particolare riferimento: alle tempistiche per la richiesta di convocazione, prevedendo che il gestore dell'acquedotto possa effettuare tale richiesta al Servizio almeno 10 giorni prima del primo incontro o nel corso del primo incontro; alla possibilità che tale richiesta sia corredata da una descrizione sintetica delle tematiche oggetto dell'ausilio; alla possibilità per il gestore convocato quale ausilio tecnico di richiedere il rinvio dell'incontro; alla facoltà per il gestore diverso dall'acquedottista di sottoscrivere volontariamente il verbale di accordo con l'utente anche nel caso di sua presenza al tavolo conciliativo quale mero ausilio tecnico; al dimezzamento del termine di convocazione in caso di disciplina abbreviata, di cui al precedente punto vi.;
 - viii. la previsione dell'obbligo partecipativo dinanzi al Servizio Conciliazione per il fornitore di ultima istanza (FUI) per il settore gas;
- e) che gli interventi prospettati siano efficaci a decorrere dal 1 ottobre 2024;
 - infine, nel documento per la consultazione in esame, l'Autorità, fermi restando gli interventi puramente manutentivi sulle discipline procedurali dei servizi in esame - in un'ottica di maggiore semplificazione nonché di aggiornamento di riferimenti normativi e regolatori presenti all'interno dei provvedimenti - ha formulato chiarimenti interpretativi ed applicativi sul Servizio Conciliazione, riguardanti le modalità di partecipazione alle procedure, l'avveramento della condizione di procedibilità per i casi di convocazione dell'ausilio tecnico e i relativi obblighi di riservatezza, la perimetrazione delle cause di inammissibilità della domanda e la conservazione del verbale di accordo.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- in relazione alle tematiche oggetto del documento per la consultazione 190/2024/R/com, sono pervenute osservazioni e proposte da parte di: quattro associazioni di operatori attivi nei settori energetici (delle quali due hanno trasmesso un documento congiunto); cinque operatori dei settori energetici singolarmente; un'associazione rappresentativa di numerose aziende multiutility (che ha espresso osservazioni con riferimento al solo settore idrico); l'associazione nazionale di autorità ed enti di governo dell'ambito per i settori idrico e dei rifiuti (che ha espresso osservazioni con riferimento al solo settore idrico); due associazioni dei consumatori appartenenti al CNCU; un'associazione di promozione sociale (di seguito: APS) senza scopo di lucro attiva, fra l'altro, sui temi della transizione energetica;

- con riferimento all'architettura complessiva degli orientamenti proposti dall'Autorità, è emersa una generale condivisione, con particolare riferimento alle finalità dell'intervento;
- riguardo all'orientamento a) in tema di accesso ai servizi Sportello, lo stesso è stato complessivamente condiviso dagli *stakeholders*, con due associazioni di operatori che hanno altresì proposto di valutare una disciplina simile anche per i reclami rivolti agli operatori; riguardo alla possibilità di circoscrivere l'accesso con modalità diverse dal Portale Unico a particolari tipologie di attivanti (es. vulnerabili), a valle di un monitoraggio almeno annuale, un'associazione di operatori sottolinea i vantaggi di un accesso univoco, mentre un'associazione dei consumatori non ha condiviso quanto illustrato, evidenziando la scarsa alfabetizzazione informatica dei clienti finali domestici;
- in merito all'orientamento b), punto i., sulla gestione delle istanze per l'attivazione delle procedure speciali, i rispondenti al quesito hanno espresso condivisione, tranne un'associazione dei consumatori che ha richiesto di mantenere il termine di 30 giorni concesso all'istante per la regolarizzazione; due associazioni di operatori e un operatore hanno anche richiesto di chiarire, sia nella disciplina procedurale del TICO che sotto il profilo strettamente operativo, le modalità di gestione delle domande di conciliazione che vertono su temi oggetto delle procedure speciali;
- riguardo all'orientamento b), punto ii., in tema di livelli di servizio per la gestione delle procedure speciali informative da parte dello Sportello, gran parte dei partecipanti alla consultazione ha espresso condivisione; un'associazione di operatori e un operatore hanno invece espresso contrarietà in ragione delle attuali tempistiche che risulterebbero già stringenti;
- sull'orientamento b), punto iii., volto a estendere all'ultimo triennio il riferimento temporale della procedura speciale informativa relativa al nominativo dell'attuale controparte commerciale e alla data di *switching*, è emersa una generale condivisione; un'associazione dei consumatori ha richiesto di valutare l'estensione della procedura speciale in esame anche ai casi di *KO* o *revoche* dello *switching*;
- relativamente all'orientamento b), punto iv., avente a oggetto l'eliminazione, per il solo settore elettrico, della procedura speciale informativa per conoscere il nominativo del *venditore ignoto* controparte commerciale del contratto di cui si intende richiedere la voltura, la maggioranza dei rispondenti ha espresso condivisione, con un'associazione dei consumatori che ha anche richiesto di valutare che lo Sportello informi circa le modalità per completare la voltura nei casi in cui lo *switching* non vada a buon fine; due associazioni di operatori e un operatore individualmente hanno invece espresso contrarietà, in considerazione dei casi nei quali la voltura con *switching* sia effettuata nei confronti del fornitore attuale;
- per quanto riguarda l'orientamento b), punto v., in tema di solleciti per richieste dello Sportello in fase nell'ambito delle procedure speciali risolutive, si registra una generale condivisione; due associazioni di operatori hanno, altresì, richiesto che un singolo sollecito sia abbinato alla specifica pratica non riscontrata per facilitarne la gestione, mentre un'associazione dei consumatori segnala l'opportunità che i solleciti non siano inviati sulla base di una scelta discrezionale dello Sportello;

- riguardo agli orientamenti di cui alla lettera c), punti da i. a iv., sulle configurazioni di autoconsumo diffuso, è emersa una generale condivisione da parte degli *stakeholders*; la gran parte di essi ha richiesto maggiori delucidazioni in merito al perimetro delle controversie oggetto di conciliazione e al relativo ambito soggettivo di applicazione, anche mediante apposita integrazione del materiale informativo a disposizione delle parti; l'APS ha altresì elencato una serie di potenziali controversie potenzialmente sottoponibili al Servizio Conciliazione, includendovi quelle fra il soggetto collettivo e i singoli soci (e fra questi e i fornitori) e illustrando i casi in cui sorgerebbe anche la necessità di prevedere forme di ausilio tecnico fra i vari soggetti potenzialmente coinvolti (nonché la convocazione dei distributori come controparti), e altresì proposto l'introduzione di eventuali indennizzi per la mancata esecuzione di prestazioni di competenza dei distributori e del GSE;
- relativamente agli orientamenti di cui alla lettera d), punti da i. a iv., in tema di nuovi termini procedurali del Servizio Conciliazione, ferma restando una generale condivisione di quanto proposto, gli unici rilievi - mossi da quattro associazioni di operatori, dall'associazione di multiutility e da tre operatori - hanno riguardato il possibile rischio creditizio derivante dalla combinazione fra l'eventuale sospensione delle azioni a tutela del credito e l'allungamento dei termini in esame, in specie quello di proroga del termine di conclusione della procedura; due associazioni di operatori e un operatore hanno proposto di portare tale termine di proroga, da intendersi come facoltativa, a 60 giorni anziché 90; un operatore e l'associazione di multiutility hanno altresì rappresentato l'opportunità, rispettivamente, di consentire ai rappresentanti dell'azienda di *attivarsi* e *disattivarsi* in autonomia per la gestione delle procedure *online* e di prevedere una sospensione dei termini durante le festività natalizie e di Ferragosto;
- riguardo all'orientamento d), punto v., in tema di riunione d'ufficio delle domande, è emersa una generale condivisione; gli *stakeholders* hanno in larga parte evidenziato l'opportunità che tale riunione sia comunicata alle parti e richiesto chiarimenti in merito al verbale oggetto delle procedure riunite; due associazioni di operatori e un operatore hanno altresì richiesto che tale riunione avvenga entro un massimo di 10 giorni antecedenti alla data del primo incontro, mentre un'associazione dei consumatori ha richiesto di prevedere la convocazione di più esercenti la vendita in conciliazione per determinate fattispecie;
- sull'orientamento d), punto vi., in tema di dimezzamento dei termini per la convocazione del distributore quale ausilio tecnico in caso di applicazione della disciplina abbreviata, tre operatori e le due associazioni dei consumatori hanno espresso condivisione; quattro associazioni di operatori e due operatori non hanno condiviso quanto illustrato dall'Autorità, ritenendo la tempistica ridotta, pari a 5 giorni, troppo breve per l'efficace gestione della convocazione da parte del distributore;
- riguardo all'orientamento d), punto vii., sull'allineamento delle discipline sull'ausilio tecnico fra settori, le associazioni dei consumatori, l'associazione di multiutility e un'associazione di operatori hanno espresso condivisione;

- relativamente all'orientamento d), punto vii, riguardo all'obbligo partecipativo al Servizio Conciliazione per il FUI gas, è emersa una generale condivisione;
- infine, sull'entrata in vigore delle previsioni regolatorie poste in consultazione (orientamento e), la maggioranza dei rispondenti ha condiviso la data proposta e richiesto di posticipare l'entrata in vigore del provvedimento con riferimento alle disposizioni afferenti alle configurazioni di autoconsumo diffuso, tenuto conto delle osservazioni e richieste di chiarimento formulate sul tema;
- oltre a quanto evidenziato con riferimento agli specifici orientamenti, gli *stakeholders* hanno altresì espresso le seguenti osservazioni e proposte:
 - due associazioni di operatori e un operatore hanno sottolineato la necessità di non ammettere domande di conciliazione presentate senza preventivo reclamo all' esercente; le due associazioni hanno anche rappresentato l'opportunità di introdurre una soglia minima per valore della controversia da sottrarre all'obbligo del tentativo di conciliazione o per la quale, in alternativa, prevedere un costo di attivazione del Servizio;
 - due associazioni di operatori e un operatore hanno richiesto di poter disporre di un termine di 20 giorni per fornire riscontro a richieste di informazioni generiche rivolte dallo Sportello su tematiche specifiche, al di fuori delle procedure speciali e dei reclami;
 - un'associazione dei consumatori, da un lato, ha rappresentato contrarietà per le ipotesi di inammissibilità della domanda di conciliazione per controversie oggetto di azioni collettive a tutela dei consumatori e, dall'altro, ha richiesto di attivare un livello decisorio per la soluzione della controversia in caso di mancato accordo in conciliazione;
 - un operatore, infine, ha formulato le seguenti proposte e richieste aggiuntive riguardo alla procedura del Servizio Conciliazione: la possibilità che il distributore convenuto possa richiedere l'ausilio tecnico del venditore o del GSE, il coinvolgimento in conciliazione del SII in determinate fattispecie (es. questioni connesse alle anagrafiche) o la previsione di apposite procedure speciali, la riduzione dello slot (ossia del tempo disponibile per la gestione del singolo incontro) nei casi di convocazione del distributore quale ausilio tecnico, la possibilità di cancellare documenti caricati a fascicolo, la previsione di casi di carenza di legittimazione passiva da parte dell' esercente la vendita per temi di competenza del distributore, l'introduzione di un obbligo per il venditore di elencare i quesiti da sottoporre al distributore, la specificazione nel verbale di accordo dei casi di *esonero* del distributore che ha fornito l'ausilio tecnico (ossia che il suo supporto non è più necessario per la prosecuzione della procedura) e del nominativo del rappresentante di quest'ultimo che ha firmato l'accordo (*quarta firma*), la previsione di inammissibilità di domande di conciliazione a seguito di risposte ai reclami volte a ottenere documentazione mancante o aventi una data di risoluzione differita oppure ancora per reclami relativi a interruzioni con origine nella rete di AT, l'implementazione di soluzioni *web services* tra la piattaforma del Servizio Conciliazione e i portali degli operatori, l'allungamento del termine

per la convocazione del distributore quale ausilio tecnico, da 10 a 15 giorni ante primo incontro.

RITENUTO CHE:

- tenuto conto degli orientamenti di cui al documento per la consultazione 190/2024/R/com e delle osservazioni pervenute, in attuazione dei pertinenti Obiettivi del vigente Quadro Strategico dell’Autorità, sia opportuno effettuare interventi regolatori volti all’allineamento dei servizi dello Sportello, incluso il Servizio Conciliazione, alle nuove dinamiche dei mercati energetici e per l’ulteriore efficientamento e armonizzazione delle discipline procedurali dei medesimi servizi, mediante apposite modifiche e integrazioni al TICO, all’Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com e ai relativi provvedimenti a quest’ultimo connessi;
- riguardo all’orientamento a), in tema di accesso ai servizi dello Sportello (ad eccezione del *call center*), tenuto conto della sostanziale condivisione da parte degli *stakeholders*, sia opportuno prevedere che, oltre ai clienti e utenti finali non domestici e ai delegati professionali, anche i delegati non professionali debbano utilizzare a tal fine e in via esclusiva il Portale Unico, in analogia con quanto già previsto dal TICO per il Servizio Conciliazione e tenuto, fra l’altro, conto degli obiettivi di ulteriore efficientamento dello Sportello nella gestione delle istanze scritte di clienti e utenti finali e considerate, altresì, le crescenti esigenze specifiche di informazione e assistenza anche connesse al superamento delle tutele di prezzo per i settori energetici; anche nell’ottica di consentire l’accesso ai servizi ai consumatori poco avvezzi all’utilizzo di strumenti informatici, resta ferma per i clienti e utenti finali domestici non assistiti da delegati la possibilità di scegliere modalità alternative al Portale Unico, utilizzando la modulistica messa a disposizione dallo Sportello e disponibile sul sito web;
- sia opportuno prevedere che l’utilizzo di modalità alternative al Portale Unico per l’accesso ai servizi Sportello sia oggetto di specifica attività di monitoraggio almeno annuale, al fine di valutare se circoscrivere tale utilizzo a determinate categorie di consumatori, fra i quali i vulnerabili, nonché ridurre l’utilizzo, in particolare, del canale e-mail e, di conseguenza, dei tempi di risposta da parte dello Sportello alle istanze scritte di clienti e utenti finali, tenuto conto delle necessarie tempistiche di protocollazione dei documenti;
- alla luce della suddetta finalità di ulteriore efficientamento delle attività dello Sportello per quanto concerne i tempi di gestione e risposta alle istanze scritte, nonché in un’ottica di aggiornamento delle discipline procedurali rispetto all’evoluzione regolatoria e tenuto conto dell’esperienza pratica nell’operatività degli strumenti, sia opportuno confermare gli orientamenti di cui alla lettera b) in tema di procedure speciali per i settori energetici, considerata anche la generale condivisione di quanto prospettato da parte degli *stakeholders*, e, in particolare:
 - la riduzione delle tempistiche per la lavorazione da parte dello Sportello delle istanze scritte per l’attivazione delle suddette procedure speciali e per l’eventuale regolarizzazione delle stesse da parte dei clienti (punto i.), rispettivamente, da 10

- a 7 giorni lavorativi e da 30 a 20 giorni solari, in ragione dei tempi effettivi di gestione finora registrati, inferiori rispetto a quelli massimi, nonché dell'utilizzo del Portale Unico che semplifica la compilazione dell'istanza da parte del cliente;
- la riduzione del tempo massimo di gestione, da parte dello Sportello, da 10 a 7 giorni lavorativi, delle procedure speciali informative per l'identificazione del *venditore ignoto* controparte commerciale del contratto di cui si intende richiedere la voltura e in tema C^{MOR} (punto ii.), coerentemente con i tempi medi finora registrati anche con riferimento alla procedura speciale informativa sull'attuale fornitore/data di *switching*;
 - il superamento del riferimento all'attuale fornitore per la procedura speciale informativa volta a conoscere il nominativo della controparte commerciale e la data di *switching* (punto iii.), consentendo allo Sportello, su richiesta del cliente finale intestatario della fornitura, di comunicare i nominativi di tutti gli operatori che si sono succeduti sul punto nell'ultimo triennio, in un'ottica di semplificazione degli adempimenti in capo al cliente medesimo per l'ottenimento di un'informazione di sua spettanza e coerentemente con il periodo temporale consultabile mediante accesso al Portale Consumi; a proposito delle motivazioni dell'eventuale mancato *switching*, come emerso in consultazione, restano ferme, da un lato, la possibilità per il cliente finale di rivolgere un reclamo scritto all'esercente e, se del caso, attivare una successiva conciliazione e, dall'altro, le informazioni sulla regolazione applicabile che lo Sportello è tenuto a fornire al cliente medesimo;
 - l'abrogazione, di cui al punto iv., della procedura speciale informativa relativa al nominativo del *venditore ignoto* controparte commerciale del contratto di cui si intende richiedere la voltura per il solo settore elettrico, in ragione dell'evoluzione regolatoria in materia che ha previsto, dall'ottobre del 2021, l'efficacia della voltura con *switching* per il medesimo settore, istituto idoneo per presentare la richiesta di voltura sia all'attuale controparte commerciale che a una diversa; inoltre, come già evidenziato nel documento per la consultazione 190/2024, eventuali richieste comunque trasmesse dai clienti finali sul tema in oggetto saranno gestite dallo Sportello come richieste di informazioni e riscontrate, dunque, con le indicazioni circa il funzionamento della suddetta voltura con *switching* o di tali ultimi istituti separatamente;
 - la formalizzazione (punto v.) della prassi del sollecito agli operatori per le richieste di informazioni, inviate dallo Sportello nell'ambito della gestione delle procedure speciali risolutive, e rimaste inevase, con la contestuale eliminazione del termine di 15 giorni lavorativi per eventuali risposte tardive, per una più immediata lavorazione delle pratiche e successiva segnalazione all'Autorità per i seguiti di competenza, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità; in riscontro alle richieste pervenute sul tema, si rammenta che il sollecito è trasmesso dallo Sportello alla scadenza del termine ordinario per la risposta e riguarda la singola pratica inevasa e che solo gli ulteriori solleciti possono essere relativi a gruppi di richieste inevase, fermo restando che il Portale

Operatori-Gestori genera un report giornaliero contenente tutte le nuove pratiche da visionare da parte dell' esercente;

- sia opportuno confermare gli orientamenti di cui alla lettera c) in tema di configurazioni di autoconsumo diffuso, al fine di dare attuazione al punto 2 della deliberazione 120/2022/R/eel e, nel contempo, consentire lo sviluppo di tali nuove realtà collettive di consumo e produzione di energia elettrica in forme compatibili con il modello di mercato nelle quali le stesse si trovano ad operare, anche sotto il profilo della risoluzione extragiudiziale delle controversie; in particolare, stante la condivisione espressa dagli *stakeholders*, sia dunque opportuno:
 - prevedere che il TICO e il Servizio Conciliazione trovino applicazione anche con riguardo a tali soggetti collettivi (in specie, condomini e comunità energetiche) per le controversie tipiche degli stessi e afferenti all'autoconsumo - che, altrimenti, il singolo cliente finale o *prosumer* non potrebbe far valere *ex se* - nei confronti dei distributori e del GSE; ciò fermi restando, come evidenziato nel documento per la consultazione 190/2024/R/com, da un lato, la possibilità per i singoli clienti finali coinvolti nelle forme di autoconsumo di cui sopra di attivare il Servizio per le controversie tipiche del cliente medesimo nei confronti dell' esercente la vendita o del distributore, non risolte con il reclamo al medesimo operatore, nel rispetto dei requisiti di accesso alla procedura (che, per il settore elettrico, sono essenzialmente riconducibili alla tensione di alimentazione del punto di prelievo – BT o MT – escludendo il cliente multisito con almeno un punto connesso in AT o AAT); dall'altro, il possibile ricorso al reclamo giustiziale previsto dalla deliberazione dell' Autorità 188/2012/E/com, ove ne ricorrano i presupposti, analogamente a quanto accade già oggi per il medesimo *prosumer* per le controversie insorte in qualità di produttore nei confronti di un gestore di rete (punto i.);
 - prevedere (punto ii.) che non trovi applicazione, per le suddette controversie, il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, per un primo periodo di attuazione sperimentale pari ad almeno un biennio, e, per l'effetto, che non siano applicabili le disposizioni del TICO connesse a tale tentativo, fra le quali quella che attribuisce efficacia di titolo esecutivo all'eventuale accordo sottoscritto dinanzi al Servizio;
 - in ragione di quanto disposto al precedente alinea, per completezza della disciplina procedurale, stabilire, pertanto, che: la domanda di conciliazione dinanzi al Servizio sia inammissibile quando, per la medesima controversia, sia pendente una procedura di risoluzione extragiudiziale, anche diversa da quelle di cui al TICO, ovvero la controversia sia stata definita mediante tale procedura; che il conciliatore rediga un verbale di esito negativo in caso di mancato accordo oppure un verbale di accordo, in caso di esito positivo, che ha valore transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del Codice Civile;
 - non possano essere accolte le richieste pervenute volte a effettuare una tipizzazione delle controversie oggetto delle procedure attivate dalle configurazioni di autoconsumo diffuso, in quanto ciò risulterebbe in contrasto con l'atipicità della conciliazione e, dunque, delle fattispecie oggetto della stessa, fra

- le quali, infatti, rientrano anche le questioni al di fuori del perimetro della regolazione, in specie quelle risarcitorie, al netto, ovviamente, delle cause di inammissibilità della domanda elencate nel TICO, che possono essere fatte valere anche dalla controparte convocata in procedura ai sensi dell'articolo 11, comma 11.8, del TICO;
- in ogni caso, nel periodo di osservazione di cui sopra, in accoglimento delle richieste pervenute sul tema, potranno essere effettuati eventuali chiarimenti anche mediante FAQ sul sito web dell'Autorità e del Servizio Conciliazione nonché apportati eventuali ulteriori affinamenti per l'applicazione della disciplina procedurale, tenuto conto di quanto emerso dall'esperienza pratica e partendo dal presupposto per cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le controversie in esame, come evidenziato nel documento per la consultazione 190/2024/R/com: dovrebbero afferire alle specifiche attività funzionali all'ottenimento dei vantaggi che il soggetto collettivo (per mezzo del referente) assicura ai suoi membri, ossia i benefici tariffari (mediante la restituzione di determinate componenti), anche nei casi di ritiro dedicato, e l'erogazione di incentivi stabiliti con il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica 7 dicembre 2023, n. 414; se afferenti alla ripartizione dei ricavi della vendita dell'energia elettrica eventualmente prodotta in eccesso rispetto alla parte autoconsumata e ceduta ad imprese di commercializzazione (e al GSE qualora si acceda al ritiro dedicato), non possano essere oggetto di conciliazione, in quanto tali fattispecie rientrano nella esclusiva disciplina dell'autonomia contrattuale privata, che esula dalle competenze regolatorie dell'Autorità in tema di ADR, ponendosi al di fuori dell'ambito di applicazione soggettivo del TICO, che difatti trova applicazione per controversie fra clienti/utenti finali o *prosumer* e operatori o gestori (incluso il GSE);
 - sotto il profilo della disciplina operativa del Servizio Conciliazione (punto iii.), stabilire che per le procedure in esame trovino applicazione le disposizioni oggi valide per altri soggetti collettivi, come i condomini per le forniture di energia, ossia, in particolare, la possibilità di attivare il medesimo Servizio mediante il referente o altro delegato, a valle del reclamo alla controparte, decorsi 40 giorni dall'invio (in caso di mancata risposta) o a seguito di risposta ritenuta insoddisfacente, nonché l'obbligo partecipativo per i distributori (anche qualora convocati come ausilio tecnico) e, limitatamente alle materie oggetto di regolazione, per il GSE, alle procedure convocate dinanzi al Servizio;
 - l'operatività del *contact center* dello Sportello (per richieste di informazioni telefoniche - mediante *call center*/numero verde - e scritte, e per la gestione di eventuali segnalazioni), di cui al punto iv.;
 - per quanto concerne il gruppo di orientamenti di cui alla lettera d) riguardanti la disciplina procedurale del Servizio Conciliazione, nell'ottica di garantire, da un lato, maggiore flessibilità nell'utilizzo dello strumento e nella relativa gestione operativa e, dall'altro, maggior tempo alle parti per poter ulteriormente approfondire, ove necessario, determinati elementi della controversia, nonché apportare ulteriori

semplificazioni procedurali, sia opportuno prevedere, coerentemente con la complessiva condivisione espressa dagli *stakeholders* sui temi in esame:

- l'allungamento del termine per la fissazione del primo incontro (punto i.), decorrente dalla data di presentazione della domanda completa, portandolo da 30 a 40 giorni, fermo restando il termine minimo di 10 giorni per la fissazione del primo incontro decorrente dalla data di convocazione delle parti, poiché tale previsione consente al Servizio Conciliazione di gestire gli eventuali picchi di domande in ingresso, mantenendo al contempo l'obiettivo di confermare il tempo medio di convocazione del primo incontro che si attesta ordinariamente sui 25 giorni;
- in parziale accoglimento delle osservazioni pervenute, che l'eventuale proroga del termine ordinario di conclusione della procedura di 90 giorni (punto ii.) sia pari a un massimo di 60 giorni, anziché 90 come proposto nel documento per la consultazione 190/2024/R/com, confermando, altresì, quanto già previsto dal TICO, ossia che – proprio al fine di evitare eventuali condotte dilatorie e in coerenza con la positiva prassi di volontaria sospensione delle azioni a tutela del credito da parte dell' esercente - tale proroga possa essere concessa solo su istanza congiunta delle parti avanzata entro il suddetto termine di 90 giorni, nonché su iniziativa del Servizio Conciliazione, anche su richiesta del conciliatore che ravvisi la complessità della procedura, previa comunicazione alle parti medesime; ciò fermo restando che il tempo medio di conclusione delle procedure dinanzi al Servizio è già oggi inferiore a 60 giorni (decorrenti dalla domanda) e che gran parte delle stesse si conclude al primo incontro; in riscontro alle ulteriori osservazioni pervenute in relazione al quesito in esame, si evidenzia, da un lato, che i rappresentanti degli operatori o gestori possono gestire le procedure con la più ampia flessibilità, nel rispetto delle regole del TICO e del divieto di *doppio slot*, ossia di gestione di più procedure nel medesimo periodo temporale; dall'altro, come già rappresentato in altre occasioni, che non è possibile prevedere la sospensione dei termini procedurali durante determinati periodi dell'anno, in ragione del fatto che tali termini sono calcolati in giorni solari e dell'operatività del tentativo obbligatorio di conciliazione ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria, ferma restando la possibilità per ciascuna parte e per l'ausilio tecnico di richiedere un rinvio dell'incontro;
- l'allungamento a 10 giorni del termine di 7 giorni dalla data dell'incontro, all'interno dei quali la parte o l'ausilio tecnico che ha richiesto un rinvio (possibilità concessa una sola volta) deve individuare una nuova data di disponibilità da comunicare al Servizio (punto iii.);
- che il termine concesso alle parti per l'eventuale accettazione della proposta formulata dal conciliatore (punto iv.) possa essere quantificato volta per volta dal conciliatore, tenuto conto delle peculiarità della singola procedura e sentite le parti, e che tale termine, da un lato, sia decorrente dal caricamento della proposta, da parte del conciliatore, nel fascicolo della procedura e, dall'altro, debba tener conto del termine massimo della procedura, eventuale proroga inclusa;

- la facoltà per il Servizio Conciliazione di riunire d'ufficio più domande (punto v.), presentate dal medesimo attivante nei 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); tale riunione dovrà essere effettuata nel rispetto delle tempistiche previste dal TICO per lo svolgimento delle procedure; in risposta alle osservazioni pervenute, si chiarisce, altresì, che il Servizio dovrà informare le parti di tale riunione d'ufficio - analogamente a quanto già previsto per ogni altra attività, di interesse delle parti medesime, connessa alle procedure in corso di svolgimento – e che l'eventuale verbale di accordo avrà a oggetto gli impegni delle parti con riferimento alle procedure riunite, stante il richiamo nel medesimo verbale delle domande presenti nel fascicolo e riunite;
- che, in caso di applicazione della disciplina abbreviata, sia dimezzato anche il termine concesso al venditore per la richiesta di convocazione del distributore quale ausilio tecnico dinanzi al Servizio Conciliazione (punto vi.), in tal senso prevalendo le esigenze di tutela del cliente finale sottese a tale disciplina, tenuto peraltro conto che la richiesta del dato tecnico potrebbe essere stata effettuata in fase di gestione del reclamo di primo livello da parte dell'esercente la vendita, che l'incontro può essere aggiornato e che la convocazione può avvenire anche al primo incontro; oltretutto, in risposta a quanto segnalato, sotto il profilo del calcolo dei giorni a disposizione per preparare l'incontro, occorre specificare che, ad oggi, con riferimento alle procedure oggetto di disciplina abbreviata, in media solo una volta su tre la richiesta di convocazione dell'ausilio tecnico è effettuata prima del primo incontro (per un totale di circa una cinquantina di casi, su base annua, suddivisi fra tutti i distributori e per due settori) e che, considerando una media di 13 giorni dalla domanda per la fissazione del primo incontro, togliendo un massimo di 2 giorni per la lavorazione della richiesta da parte della segreteria del Servizio, l'esercente la vendita disporrebbe di un massimo di 6 giorni per valutare se richiedere tale convocazione e il distributore disporrebbe dunque di almeno 5 giorni per preparare l'incontro; tali tempistiche si ritengono congrue per le fattispecie in esame; per tali casistiche, infine, si evidenzia l'opportunità che l'esercente la vendita formuli, contestualmente alla richiesta di convocazione, i quesiti da sottoporre al distributore, come previsto dall'articolo 9, comma 9.5, ultimo periodo, del TICO;
- che la disciplina dell'ausilio tecnico delineata per i settori energetici trovi applicazione anche per i casi di ausilio tecnico per il settore idrico (gestore dell'acquedotto nei confronti del gestore della fognatura e/o del gestore della depurazione), come esplicitato al punto vii., con particolare riferimento: alle tempistiche per la richiesta di convocazione, prevedendo che il gestore dell'acquedotto possa effettuare tale richiesta al Servizio almeno 10 giorni prima del primo incontro o nel corso del primo incontro; alla possibilità che tale richiesta sia corredata da una descrizione sintetica delle tematiche oggetto dell'ausilio; alla possibilità per il gestore convocato quale ausilio tecnico di richiedere il rinvio dell'incontro; alla facoltà per il gestore diverso dall'acquedottista di sottoscrivere

- volontariamente il verbale di accordo con l'utente anche nel caso di sua presenza al tavolo conciliativo quale mero ausilio tecnico; al dimezzamento del termine di convocazione in caso di disciplina abbreviata, di cui al precedente alinea;
- che l'obbligo partecipativo dinanzi al Servizio Conciliazione trovi applicazione anche per il fornitore di ultima istanza (FUI) per il settore gas (punto viii.), per finalità di tutela e uniformità di trattamento dei clienti finali dei mercati energetici interessati dalle procedure ADR e in linea con quanto già efficace, fra l'altro, per tutti gli altri operatori dei medesimi settori energetici;
 - riguardo all'entrata in vigore degli interventi, di cui all'orientamento e), sia opportuno prevedere:
 - che quanto prospettato mediante gli orientamenti di cui alla lettera d) punti i., ii. e iii., relativamente ai nuovi termini procedurali del Servizio Conciliazione per la gestione operativa delle procedure (termine per la fissazione del primo incontro, durata massima delle procedure e disciplina dei rinvii), entri in vigore il 1 ottobre 2024, al fine di consentire al Servizio Conciliazione una calendarizzazione ancora più flessibile degli incontri, tenuto conto del numero di conciliatori e degli *slot* delle stanze virtuali disponibili, in ragione dei crescenti volumi in ingresso e dei picchi di domande anche su base giornaliera registrati negli ultimi mesi;
 - sia opportuno stabilire che tutti gli altri interventi trovino applicazione a decorrere dal 1 gennaio 2025, tenuto conto delle tempistiche di adozione del presente provvedimento, nonché, accogliendo quanto richiesto dagli *stakeholders*, nell'ottica di garantire un lasso di tempo maggiore per gli eventuali ulteriori approfondimenti da parte dei medesimi *stakeholders* in tema di configurazioni di autoconsumo diffuso e sugli ulteriori aspetti operativi connessi;

RITENUTO, INOLTRE, CHE:

- sia opportuno formulare i seguenti chiarimenti interpretativi e applicativi con riferimento alla procedura del Servizio Conciliazione, coerentemente con quanto esposto nel documento per la consultazione 190/2024/R/com e con quanto già attuato in via di prassi, nonché tenuto conto di quanto emerso al riguardo nell'ambito della consultazione:
 - riguardo alla partecipazione dei clienti o utenti alle procedure, può prender parte alle medesime la sola parte attivante che ha presentato la domanda di conciliazione, accedendo al Portale Unico tramite identificazione SPID o CIE, e, nel caso di delegato, munito di apposita delega a conciliare e transigere la controversia;
 - con riferimento alla presentazione della domanda di conciliazione, l'attivante, all'atto della medesima, dichiara la veridicità di tutte le informazioni inserite nella domanda e, fra l'altro, di non essere a conoscenza di cause di inammissibilità della domanda medesima, fra le quali l'eventuale proposizione delle azioni collettive di cui al vigente articolo 2, comma 2.4, lettera c), del TICO, nel rispetto del principio del *ne bis in idem*;

- tra le controversie per le quali non è ammessa la domanda di conciliazione al Servizio, rientrano quelle per le quali il cliente finale potrebbe attivare o ha già attivato le apposite procedure speciali risolutive per i settori energetici gestite dallo Sportello ai sensi del sopra menzionato Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, fatti salvi eventuali profili risarcitori; in risposta ad alcune richieste di chiarimento pervenute sul tema, si rammenta che, in tali casi, il Servizio Conciliazione informa il cliente circa le procedure speciali utilizzabili per la problematica insorta e sulle relative modalità di attivazione;
- la domanda di conciliazione è inammissibile quando la stessa non è preceduta da reclamo scritto all' esercente, ai sensi, fra l'altro, dell'articolo 8, comma 8.1, lettera b), del TICO; non rientrano fra le cause di inammissibilità le ipotesi di risposte ai reclami volte a ottenere documentazione mancante o aventi una data di risoluzione differita oppure ancora afferenti a eventuali interruzioni aventi origine sulla rete di AT, poiché tali risposte, che non possono essere oggetto di valutazione da parte del Servizio, potrebbero rientrare fra le fattispecie di risposta insoddisfacente e, comunque, la conciliazione offre all' esercente la possibilità di fornire l'informazione richiesta o risolvere la problematica insorta nel rispetto dei principi di efficienza ed efficacia;
- relativamente alla partecipazione degli operatori e dei gestori alle procedure, si precisa altresì che la *“delega generale e preventiva”* citata nel secondo periodo dell'articolo 10, comma 10.4, del TICO, debba intendersi alla luce di quanto disposto nel primo periodo del medesimo comma, ossia avente la forma di *“procura generale o speciale purché idonea a conciliare e transigere la controversia, conferita con atto pubblico”*, fermo restando che, a tal proposito, debba ritenersi sufficiente la visura camerale aggiornata dalla quale emergano i poteri del delegato, come peraltro già esplicitato nell'apposito manuale per la gestione delle procedure per gli esercenti, pubblicato sul sito del Servizio Conciliazione;
- riguardo allo svolgimento delle procedure, non è consentito alle parti di svolgere le attività connesse agli incontri mediante *sms* o messaggi *Whatsapp*, essendo l'articolo 10, comma 10.1, del TICO relativo esclusivamente alle funzionalità della stanza virtuale, mentre l'inciso del medesimo articolo *“l'incontro può svolgersi tramite l'utilizzo di altri mezzi di comunicazione a distanza”* deve essere riferito all'utilizzo della *call conference*;
- ciascuna parte, inoltre, è tenuta a caricare sul fascicolo della procedura, mediante accesso al Portale Unico, la documentazione da trasmettere alla controparte, con le modalità già note indicate sul sito del Servizio Conciliazione e nell'area riservata; a tal proposito, l'eventuale cancellazione di un documento caricato per errore potrà essere effettuata, con le modalità comunicate dal Servizio medesimo, tenuto conto della sua necessità ai fini dell'attivazione della procedura nonché della sua visualizzazione da parte del conciliatore e dell'altra parte;
- in caso di sottoscrizione del verbale di accordo da parte dell'ausilio tecnico (*quarta firma*), per procedure aventi come parti il venditore/gestore e il cliente/utente finale, tale accordo costituisce titolo esecutivo e impedisce

all'attivante di avviare un tentativo di conciliazione nei confronti dell'ausilio tecnico (*ne bis in idem*, ex articolo 4, comma 4.4, del TICO); diversamente, il verbale di esito negativo non determina l'avveramento della condizione di procedibilità anche nei confronti del medesimo ausilio tecnico; nell'ipotesi in cui la *quarta firma* sia apposta da una persona fisica munita del potere di firma, diversa da quella che ha rappresentato l'operatore o il gestore ai fini dell'ausilio tecnico, nel verbale di accordo è riportato il nominativo della prima (analogamente a ciò che accade in caso di modifica del nominativo del delegato), ma, su richiesta del medesimo operatore o gestore, possono essere indicati entrambi i nominativi;

- sempre in tema di verbali, con particolare riferimento a quello di accordo o di aggiornamento, può darsi evidenza dell'eventuale *esonero* del distributore o del gestore che ha fornito compiutamente l'ausilio tecnico, fermo restando che il nominativo del rappresentante dell'esercente è mantenuto nel fascicolo virtuale della procedura;
- i verbali di accordo, mancato accordo e di mancata comparizione, di cui all'articolo 11, commi 11.4, 11.5, 11.6 e 11.7 sono conservati dal Servizio Conciliazione per 10 anni dalla conclusione della procedura;
- gli obblighi di riservatezza di cui all'articolo 12, commi 12.3 e 12.4 sono validi anche per il distributore o il gestore convocato quale ausilio tecnico;
- in risposta ad alcune osservazioni pervenute, sia, altresì, opportuno confermare la prassi secondo cui, qualora lo Sportello, per casistiche particolari connesse a istanze e segnalazioni, effettui approfondimenti mediante richieste di informazioni agli esercenti interessati, il termine per la risposta da parte dell'esercente possa essere pari a 20 giorni lavorativi, come già previsto per le procedure speciali, e che tale termine possa anche essere inferiore se necessario per la singola fattispecie, fermo restando che, come avviene già oggi, l'esercente può richiedere una eventuale proroga per raccogliere le informazioni e i dati richiesti;
- in considerazione dell'osservazione pervenuta circa il possibile ricorso, in caso di esito negativo della conciliazione, a una procedura decisoria della controversia dinanzi all'Autorità, sia opportuno precisare che sarà possibile valutarne l'eventuale avvio, secondo gradualità, anche tenuto conto di quanto già previsto dall'Allegato A alla deliberazione 639/2017/E/com e dalla deliberazione 900/2017/E/idr, nonché alla luce del vigente Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità, solo a valle della completa attuazione del *sistema di tutele* a tutti i settori regolati, in un'ottica di armonizzazione fra gli stessi, tenuto conto del procedimento, recentemente avviato, per l'estensione al settore dei rifiuti del suddetto *sistema* e, in particolare, del TICO, che ha natura propedeutica rispetto all'applicazione della procedura decisoria di cui al predetto Allegato A;
- al netto di quanto esplicitato nel presente provvedimento, non sia opportuno fornire, in questa sede, riscontri a ulteriori osservazioni e proposte che esulano dai quesiti posti in consultazione e/o che potrebbero richiedere interventi di tipo regolatorio o operativo, rinviando l'eventuale valutazione delle stesse a successivi chiarimenti e/o provvedimenti, se del caso anche previa consultazione;

- sia opportuno modificare e integrare il TICO, l'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, l'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr, la deliberazione 900/2017/E/idr, la deliberazione 99/2012/R/eel e l'Allegato A alla deliberazione 102/2016/R/com, tenuto conto di quanto disposto nel presente provvedimento, contestualmente effettuando puntuali interventi di semplificazione e aggiornamento testuale, anche alla luce dell'evoluzione normativa e regolatoria sui temi di interesse;

DELIBERA

1. di modificare e integrare il TICO come segue:
 - a) all'articolo 1, comma 1.1:
 - i. alla lettera d), sono aggiunte le parole "e le Configurazioni di autoconsumo diffuso";
 - ii. è inserita la seguente definizione: "Configurazioni di autoconsumo diffuso: le entità collettive che autoconsumano energia elettrica in modo diffuso, quali i condomini e le comunità energetiche, sia di cittadini che di energia rinnovabile, portatrici di interessi autonomi e distinti rispetto a quelli dei relativi componenti";
 - iii. la definizione relativa al DM n. 180/23 è sostituita dalla seguente: "D.M. n. 150/23, il decreto del Ministero della Giustizia 24 ottobre 2023, n. 150";
 - iv. alla definizione "Servizio Conciliazione" sono eliminate le parole "con deliberazione 21 giugno 2012, n. 260/2012/E/com";
 - v. per effetto di quanto precede, le definizioni di cui all'articolo 1, comma 1.1, sono riordinate in ordine alfabetico;
 - b) all'articolo 2, comma 2.2, il primo periodo è sostituito dal seguente: "Il presente provvedimento trova altresì applicazione per le controversie tra Prosumer o le Configurazioni di autoconsumo diffuso e GSE";
 - c) all'articolo 2, comma 2.4, lettera d), le parole "per le quali il Cliente o Utente abbia attivato le" sono sostituite dalle parole "oggetto delle";
 - d) all'articolo 4, comma 4.1, il numero "30" è sostituito dal numero "40";
 - e) all'articolo 4, comma 4.3, il numero "30" è sostituito da "60";
 - f) all'articolo 6, comma 6.2, lettera c), i numeri "17" e "180/10" sono sostituiti, rispettivamente, dai numeri "10" e "150/23";
 - g) all'articolo 7, comma 7.5, è aggiunta la seguente lettera: "h) la veridicità di tutte le altre informazioni inserite nella domanda";
 - h) all'articolo 9, comma 9.1, è aggiunto alla fine il seguente periodo: "Il Servizio Conciliazione può riunire d'ufficio più domande ammesse, relative alle medesime Parti e per la stessa utenza/fornitura, ma aventi differente oggetto, purché non si sia ancora svolto l'incontro di cui al comma 4.1, dandone informativa alle Parti";
 - i) all'articolo 9, comma 9.2, le parole "al precedente comma" sono sostituite dalle parole "ai commi 9.1 e 9.5";

- j) l'articolo 9, comma 9.4, è sostituito dal seguente: “Gli Operatori o Gestori sono tenuti a partecipare alle procedure di conciliazione attivate nei loro confronti presso il Servizio Conciliazione dal Cliente o Utente finale, salvi i casi di cui all'articolo 8, comma 8.3. Tale obbligo trova applicazione anche per il GSE per le materie oggetto di regolazione dell'Autorità”;
 - k) l'articolo 9, commi 9.5, 9.6 e 9.7, l'articolo 10, comma 10.2 e l'articolo 11, comma 11.2 sono integrati al fine di allineare la disciplina dell'ausilio tecnico nel settore idrico a quella dell'ausilio tecnico nei settori energetici, mediante esplicito riferimento, ove necessario, al gestore del servizio acquedotto e ai gestori del servizio fognatura e del servizio depurazione, mentre i commi 9.9, 9.10 e 9.11 sono eliminati;
 - l) all'articolo 10, comma 10.2, il numero “7” è sostituito dal numero “10”;
 - m) all'articolo 11, comma 11.3, le parole “entro 7 giorni” sono sostituite dalle parole “entro il termine indicato nella proposta, individuato dal Conciliatore, sentite le Parti, che non deve essere superiore al termine massimo di conclusione della procedura di cui ai commi 4.2 e 4.3”;
 - n) all'articolo 12, commi 12.3 e 12.4, dopo le parole “Le Parti” sono aggiunte le parole “e il Distributore o il Gestore del servizio fognatura e/o il Gestore del servizio depurazione in qualità di ausilio tecnico”;
 - o) all'articolo 12, comma 12.7, è inserito alla fine il seguente periodo: “Tale ultimo termine è pari a 10 anni con riferimento ai verbali di cui ai commi 11.1, 11.5, 11.6 e 11.7”;
 - p) all'articolo 14, comma 14.1, la parola “mensili” è sostituita dalla parola “trimestrali” e le parole “dell'articolo 141 quater, comma 2” sono sostituite dalle parole “del Titolo II bis, Parte V”;
2. di prevedere, che, per un periodo transitorio pari ad almeno un biennio dall'entrata in vigore del presente provvedimento o, comunque, fino a successivo provvedimento dell'Autorità, per le procedure di conciliazione attivate da una configurazione di autoconsumo diffuso ai sensi del TICO:
- a) non trovino applicazione l'articolo 2, comma 2.1, l'articolo 3, comma 3.1, l'articolo 4, comma 4.1, l'articolo 11, commi 11.4, 11.5 e 11.7;
 - b) la domanda di conciliazione sia inammissibile quando, per la medesima controversia, sia pendente una procedura di risoluzione extragiudiziale, anche diversa da quelle di cui all'articolo 3 del TICO, ovvero la controversia sia stata definita mediante tale procedura;
 - c) se la conciliazione non ha esito positivo, il conciliatore redige il verbale nel quale indica che il tentativo di conciliazione ha avuto esito negativo;
 - d) se la conciliazione ha esito positivo, il conciliatore redige il verbale di accordo che ha valore transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del Codice Civile;
3. di modificare e integrare l'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com come segue:
- a) nel titolo, le parole “di cui all'articolo 7, comma 6 e all'articolo 44, comma 4 del d.lgs. 93/11” sono sostituite dalle parole “svolte mediante lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente”;

- b) all'articolo 1, comma 1.1:
- i. sono eliminate le definizioni di “Controversia”, “Deliberazione ARG/elt 191/09”, “Deliberazione 99/2012/R/eel”, “Deliberazione 549/2012/E/com”, “D.lgs. n. 93/11”, “Regolamento Recupero Bonus Elettrico e Bonus Gas”, “RQDG”, “TIBEG”, “TIQE”, “TIRV”, “TIQV”, “TISIND”, “Venditore”;
 - ii. alla definizione “Acquirente Unico (AU)” sono aggiunte le parole “e della legge 4 agosto 2017, n. 124”;
 - iii. la definizione “Autorità” è così riformulata: “l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481”;
 - iv. alla definizione di “Cliente o Utente finale” le parole “di servizi” sono sostituite dalle parole “di uno o più servizi” e sono aggiunte le seguenti parole: “e, con riferimento agli articoli 8, 14 e 15, le Configurazioni di autoconsumo diffuso”;
 - v. alla definizione “Delegato”, le parole “a proporre e gestire il reclamo” sono sostituite dalle parole “per attivare uno dei servizi offerti dallo Sportello”;
 - vi. la definizione “Diritti a viva voce” è così riformulata: “la denominazione del progetto proposto dall’Autorità e approvato dal Ministro competente ai sensi del d.l. 35/05”;
 - vii. la definizione “Documentazione irregolare” è così riformulata: “la documentazione inoltrata ad AU in assenza di un preventivo reclamo scritto, presentato all’Esercente o inoltrato senza attendere il decorso dei termini per la risposta da parte dell’Esercente, ai sensi della regolazione dell’Autorità”;
 - viii. alla definizione “DPR 244/01” le parole da “Regolamento” a “481” sono eliminate;
 - ix. alla definizione “Portale Operatori – Gestori” le parole “Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati” sono sostituite dalle parole “Direttore della competente Direzione”;
 - x. alla definizione “Richiesta scritta di informazioni” le parole “al servizio elettrico e/o gas” sono sostituite dalle parole “ai settori regolati dall’Autorità”;
 - xi. la definizione “Risposta assente” è così riformulata: “la risposta dell’Esercente non pervenuta entro i termini previsti dall’articolo 13, commi 13.1 e 13.3, del presente Regolamento”;
 - xii. alla definizione “Tentativo di conciliazione” le parole “all’articolo 14 del” sono sostituite dalla parola “al”;
 - xiii. alla definizione “Segnalazione” sono eliminate le parole “non costituisce né una richiesta di informazione né una controversia”;
 - xiv. alla definizione “Servizio Conciliazione” sono eliminate le parole “lettera t)”;
 - xv. alla definizione “Sistema indennitario” la parola “TISIND” è sostituita dalle parole “Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente”

- finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale (TISIND)";
- xvi. alla definizione "TICO" le parole "per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico" sono eliminate;
 - xvii. è inserita la seguente definizione: "Configurazioni di autoconsumo diffuso: le entità collettive che autoconsumano energia elettrica in modo diffuso, quali i condomini e le comunità energetiche, sia di cittadini che di energia rinnovabile, portatrici di interessi autonomi e distinti rispetto a quelli dei relativi componenti";
 - xviii. per effetto di quanto precede, le definizioni di cui all'articolo 1, comma 1.1, sono riordinate in ordine alfabetico;
- c) all'articolo 1 è inserito il seguente comma 1.2: "Fatto salvo quanto previsto al precedente comma 1.1, trovano, altresì, applicazione le definizioni contenute nei provvedimenti dell'Autorità richiamati nel presente Regolamento";
 - d) all'articolo 2, comma 2.1, le parole da "ai sensi" a "n. 93" sono eliminate;
 - e) all'articolo 2, comma 2.2:
 - i. alle lettere b), la parola "consumatori" è sostituita da "Clienti o Utenti finali";
 - ii. alla lettera c), le parole "consumatori" e "rendere più spedito il trattamento" sono sostituite, rispettivamente, dalle parole "Clienti finali" e "consentire la tempestiva gestione";
 - iii. alla lettera d), sono aggiunte alla fine le parole "e, ove previsti, reclami di seconda istanza";
 - iv. alla lettera f), la parola "esercenti" è sostituita dalle parole "Operatori o Gestori";
 - v. la lettera i) è così riformulata: "supportare le competenti Direzioni dell'Autorità nella effettuazione di eventuali controlli o ispezioni deliberati dall'Autorità a seguito di criticità emerse nella gestione delle procedure speciali, dei reclami di seconda istanza, ove previsti, delle segnalazioni e nell'attività di Help desk";
 - vi. la lettera j) è così riformulata: "svolgere, per conto dell'Autorità, eventuali ulteriori attività rientranti nel perimetro dell'avvalimento di cui agli articoli 1, comma 1.1, lettera a) e 2, comma 2.1";
 - f) all'articolo 2, comma 2.3, sono eliminate le parole "dei *prosumer*";
 - g) all'articolo 2, comma 2.4, sono eliminate le parole "dalla deliberazione 260/2012/E/com";
 - h) all'articolo 2 è introdotto il seguente comma 2.5: "I reclami di seconda istanza, ove previsti, sono gestiti ai sensi dell'Allegato B alla deliberazione 1 febbraio 2018, 55/2018/E/idr";
 - i) all'articolo 4, comma 4.1, l'ultimo inciso è così riformulato: "se non ai fini delle comunicazioni all'Autorità di cui all'articolo 2, comma 2.2";
 - j) all'articolo 4, comma 4.2, la frase da "dal d.lgs." a "in materia" è sostituita dalle parole "dalla vigente normativa in tema";

- k) all'articolo 6, comma 6.1, lettera c), le parole “con successivo provvedimento” sono eliminate;
- l) all'articolo 7, comma 7.3, lettera c), le parole da “precedentemente” a “Unico” sono eliminate;
- m) all'articolo 7, il comma 7.5 è così riformulato: “I Clienti o Utenti finali domestici che non si avvalgano di delegato possono utilizzare anche una modalità diversa da quella di cui al precedente comma 7.4 per l’inoltro, sulla base della modulistica di cui al comma 7.3 lettera c), delle richieste di informazioni, delle segnalazioni, dei reclami di seconda istanza, ove previsti, e delle istanze per l’accesso alle procedure speciali”;
- n) all'articolo 7, comma 7.6, sono aggiunte alla fine le parole “di cui al comma 7.4”;
- o) all'articolo 7, comma 7.7, le parole “dall’articolo 6 del” sono sostituite dalla parola “dal”;
- p) all'articolo 7, comma 7.8, dopo le parole “Tutti i Clienti” sono inserite le parole “o Utenti finali e i delegati”;
- q) all'articolo 7, comma 7.9, le parole “non telematica” sono sostituite dalle parole “diversa da quella di cui al comma 7.4”;
- r) all'articolo 12, comma 12.2, i numeri “10” e “30” sono sostituiti, rispettivamente, dai numeri “7” e “20”;
- s) all'articolo 13, comma 13.2, le parole “o al *prosumer*” sono eliminate;
- t) l'articolo 13, comma 13.3, è così riformulato: “In caso di risposta assente, l’unità preposta invia all’ esercente un sollecito scritto, richiedendo un riscontro entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi. In mancanza di risposta, segnala l’inadempimento dell’ esercente all’ Autorità”;
- u) l'articolo 16 è così riformulato:
 - “16.1 L’ Acquirente Unico invia agli uffici dell’ Autorità:
 - a) un rapporto trimestrale sui servizi di cui al presente Regolamento, fatto salvo quanto già previsto per il Servizio Conciliazione dal TICO;
 - b) uno o più rapporti sul corretto adempimento degli obblighi previsti dal presente Regolamento e dal TICO in capo agli Operatori e Gestori, secondo tempistiche predefinite dall’ Autorità, per i seguiti di competenza di quest’ ultima;
 - c) uno o più rapporti sul monitoraggio di singole fattispecie rilevanti, individuate dall’ Autorità anche con riferimento a eventuali provvedimenti adottati a tutela dei consumatori, e secondo tempistiche predefinite dalla medesima Autorità;
 - 16.2 Con riferimento al monitoraggio di cui al comma 16.1, lettera a), con particolare riguardo alle segnalazioni, alle procedure speciali e, ove previsti, ai reclami di seconda istanza, qualora ne ravveda l’ opportunità e l’ urgenza, l’ Acquirente Unico può segnalare all’ Autorità specifiche criticità, anche in deroga alla periodicità ordinaria.”;
- v) all'articolo 17, comma 17.1, dopo le parole “procedure speciali” sono inserite le parole “nei reclami di seconda istanza, ove previsti”;
- w) l'articolo 18 è eliminato;

- x) agli articoli 1, comma 1.1, lettera b) e 1, comma 1.3, dell'Appendice 1, le parole “delle deliberazioni 398/2014/R/eel per il settore elettrico” sono sostituite dalle parole “della deliberazione”;
 - y) all'articolo 1, comma 1.1, lettera c), dell'Appendice 1, le parole “sull'attuale” sono sostituite dalla parola “sulla”;
 - z) all'articolo 1, comma 1.4, dell'Appendice 1, le parole “l'attuale” sono sostituite dalla parola “la” e alla fine sono aggiunte le parole “e il periodo temporale oggetto della richiesta che non può essere superiore all'ultimo triennio”;
 - aa) all'articolo 1, comma 1.5, dell'Appendice 1, la lettera a) è così riformulata: “la controparte commerciale per il periodo oggetto della richiesta”;
 - bb) all'articolo 1, comma 1.1, dell'Appendice 2, la lettera a) è così riformulata: “al bonus sociale automatico per disagio economico o al bonus per disagio fisico per i settori dell'energia elettrica e del gas naturale”;
 - cc) all'articolo 1, comma 1.1, dell'Appendice 2, alla lettera d), la parola “(TIRV)” è sostituita dalle parole “Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria (TIRV)”;
 - dd) all'articolo 2, comma 2.3, dell'Appendice 2, le parole “della controparte commerciale” sono sostituite dalle parole “dell'Esercente”;
 - ee) all'articolo 2, comma 2.4, dell'Appendice 2, le parole “Le controparti commerciali” sono sostituite dalle parole “Gli Esercenti”;
 - ff) all'articolo 2, comma 2.5, dell'Appendice 2, le parole “dal TIBEG” sono sostituite dalle parole “dalla regolazione dell'Autorità”;
 - gg) all'articolo 2, comma 2.6, lettera a), dell'Appendice 2, le parole “della controparte commerciale” sono sostituite dalle parole “dell'Esercente”;
 - hh) all'articolo 2, comma 2.7, dell'Appendice 2, dopo le parole “domanda di bonus” sono aggiunte le parole “per disagio fisico”;
 - ii) all'articolo 3, comma 3.1, dell'Appendice 2, la parola “TIQV” è sostituita, la prima volta in cui la stessa ricorre, dalle parole “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)”;
 - jj) all'articolo 3, comma 3.2, lettera c), dell'Appendice 2, sono aggiunte alla fine le parole “entro 10 giorni lavorativi”;
 - kk) all'articolo 5, comma 5.1, dell'Appendice 2, sono eliminate le parole “e 2.6”;
4. di modificare l'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr come segue:
 - a) all'articolo 1, comma 1.1, le lettere a) e f) sono eliminate;
 - b) l'articolo 2, comma 2.1, è così riformulato: “Il presente Regolamento disciplina lo svolgimento delle attività afferenti al trattamento efficace dei reclami inviati allo Sportello dagli utenti finali del servizio idrico integrato in tema di bonus sociale idrico”;
 5. di modificare il punto 7 della deliberazione 900/2017/E/idr, eliminando le parole “per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico” e sostituendo le parole “settore idrico” con le parole “settore dei rifiuti urbani”;
 6. di modificare l'articolo 2, comma 2.3, della deliberazione 99/2012/R/eel, sostituendo il numero “10” con il numero “7”;

7. di modificare l'articolo 3, comma 3.5, dell'Allegato A alla deliberazione 102/2016/R/com, sostituendo il numero "10" con il numero "7"
8. di prevedere che il presente provvedimento produca effetti dal 1 gennaio 2025, ad eccezione di quanto disposto al precedente punto 1, lettere d), e) e l), che entra in vigore il 1 ottobre 2024;
9. di stabilire che per le domande presentate al Servizio Conciliazione e le istanze scritte trasmesse allo Sportello entro le date di cui al precedente punto 8. trovino applicazione il TICO e l'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, con i relativi provvedimenti connessi, vigenti alle predette date;
10. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.A.;
11. di pubblicare il presente provvedimento e i testi aggiornati del TICO, dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, dell'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr, della deliberazione 900/2017/E/idr, della deliberazione 99/2012/R/eel e dell'Allegato A alla deliberazione 102/2016/R/com sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

24 settembre 2024

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini