

## **DETERMINAZIONE N. 9/DACU/2018**

MODIFICHE AL REGOLAMENTO DEL PORTALE OPERATORI-GESTORI  
E AL MANUALE UTENTE DI CUI ALLA DETERMINAZIONE 5 GENNAIO 2017, 1/DCCA/2017

### **IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE ADVOCACY CONSUMATORI E UTENTI DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

#### **Visti:**

- il Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 in materia di protezione dei dati personali;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza” ed in particolare l’articolo 1, comma 72 (di seguito: legge n. 124/2017);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e in particolare l’articolo 44, comma 4;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015, 597/2015/E/com (di seguito: deliberazione 597/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com) ed il relativo Allegato A recante “Regolamento per l’attuazione da parte della società Acquirente Unico delle attività in avvalimento di cui all’articolo 7, comma 6 e all’articolo 44, comma 4, del d.lgs 93/11” (di seguito: Regolamento);
- la deliberazione dell’Autorità 7 settembre 2017, 622/2017/E/IDR (di seguito: deliberazione 622/2017/E/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 21 dicembre 2017, 900/2017/E/IDR, (di seguito: deliberazione 900/2017/E/IDR);
- la deliberazione 27 dicembre 2017, 920/2017/A, di modifica della denominazione dello “Sportello per il consumatore di energia” in “Sportello per il consumatore Energia e Ambiente” (di seguito: deliberazione 920/2017/A);
- la deliberazione dell’Autorità 1 febbraio 2018, 55/2018/E/IDR, recante “Approvazione della disciplina transitoria per l’estensione al settore idrico del sistema di tutele definite per i consumatori e utenti dei settori dell’energia elettrica e del gas regolati dall’Autorità” (di seguito: deliberazione 55/2018/E/IDR);
- la determinazione 23 dicembre 2014, 9/2014/DCCA (di seguito: determinazione 9/2014/DCCA)
- la determinazione 5 gennaio 2017, 1/DCCA/2017 (di seguito: determinazione 1/DCCA/2017);
- il Regolamento del Portale Operatori – Gestori e il Manuale Utente trasmessi da Acquirente Unico all’Autorità in data 24 maggio 2018 (prot. ARERA n. 16799 del

25 maggio 2018).

**Considerato che:**

- con deliberazione 597/2015/E/com, l’Autorità di Regolazione per l’Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) ha rinnovato per il periodo 1 gennaio 2016 - 31 dicembre 2018 la decisione, precedentemente adottata con la deliberazione 323/2012/E/com, di dare attuazione a quanto previsto all’articolo 7, comma 6 e all’articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11 in relazione al trattamento efficace dei reclami e delle conciliazioni avvalendosi di Acquirente Unico S.p.a (di seguito: Acquirente Unico) e, con la deliberazione 796/2016/E/com, il periodo di avvalimento è stato esteso al 31 dicembre 2019;
- con la deliberazione 383/2016/E/com, l’Autorità ha adottato misure per il miglioramento dell’efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami e delle controversie gestite in avvalimento da Acquirente Unico, in particolare all’Allegato A ha definito il “Regolamento per l’attuazione da parte della società Acquirente Unico delle attività in avvalimento di cui all’articolo 7, comma 6 e all’articolo 44, comma 4, del d.lgs 93/11, che all’articolo 2, comma 2.2 definisce le attività in avvalimento ricomprendendovi anche il Servizio Conciliazione;
- la determinazione 5 gennaio 2017, 1/DCCA/2017 ha approvato ai sensi dell’art. 7, lettera a), della deliberazione 383/2016/E/com il Regolamento di funzionamento del Portale Operatori-Gestori e il Manuale Utente;
- con la deliberazione 622/2017/E/idr, l’Autorità ha avviato un procedimento per l’estensione al settore idrico del predetto sistema di tutele e nell’ambito del quale con la deliberazione 900/2017/E/idr, ha stabilito di estendere l’avvalimento di Acquirente Unico anche al settore idrico e di approvare la proposta di progetto 2018-2019 per la gestione delle connesse attività;
- la deliberazione 920/2017/A ha modificato della denominazione dello “Sportello per il consumatore di energia” in “Sportello per il consumatore di Energia e Ambiente” (di seguito: lo Sportello);

**Considerato, inoltre, che:**

- con la deliberazione 55/2018/E/idr, a valle di un articolato processo di consultazione l’Autorità ha definito un percorso volto ad assicurare, secondo gradualità, l’estensione al settore idrico del sistema di tutele vigente per i settori energetici, approvando:
  - una Disciplina transitoria per il settore idrico relativa alle procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del SII;
  - un Regolamento *ad hoc* per le attività svolte dallo Sportello con riferimento al trattamento dei reclami di seconda istanza degli utenti del servizio idrico integrato, rinviando per quanto attiene alla gestione delle richieste di informazioni al Progetto di cui alla deliberazione 900/2017/E/idr;
- con riferimento al precedente alinea, pertanto, dal mese di marzo 2018, anche gli utenti del servizio idrico possano utilizzare lo Sportello per farsi supportare nella gestione dei reclami e nella risoluzione delle controversie con il proprio gestore e, a partire 1° luglio 2018, possano adire volontariamente anche al Servizio Conciliazione dell’Autorità quale strumento di tutela alternativo al servizio reclami;

- l'estensione al settore idrico del sistema di tutele vigenti per i settori energetici ha determinato la necessità di procedere ad un adeguamento del Regolamento del Portale Operatori – Gestori e del Manuale Utente al fine di disciplinare lo scambio di documenti e informazioni tra lo Sportello, gli Operatori o Gestori, nell'ambito dell'attività svolta dal medesimo Sportello ai sensi della deliberazione 383/2016/E/com (e s.m.i.) e della deliberazione 55/2018/E/idr;
- le proposte di aggiornamento al Regolamento di funzionamento del Portale Operatori - Gestori di cui all'articolo 13 del Regolamento e del Manuale Utente, trasmessi da Acquirente Unico all'Autorità in data 24 maggio 2018 (prot. ARERA n. 16799 del 25 maggio 2018), appaiono condivisibili.

**Ritenuto opportuno:**

- di dover procedere alla revisione ed aggiornamento del Regolamento di funzionamento del Portale Operatori – Gestori e del Manuale Utente, di cui alla determinazione 1/DCCA/2017 al fine di tener conto delle specificità del settore idrico pur non impattando sulle impostazioni generali degli stessi.

**DETERMINA**

1. di approvare le modifiche contenute nelle proposte di aggiornamento presentate dallo Sportello per il consumatore di Energia e Ambiente in data 24 maggio 2018 al Regolamento di funzionamento del Portale Operatori-Gestori e al Manuale Utente di cui agli Allegati A e B della determinazione 1/DCCA/2017;
2. di approvare il testo integrato del Regolamento di funzionamento del Portale Operatori – Gestori e del Manuale Utente di cui all'Allegato A e all'Allegato B, che formano parte integrale e sostanziale della presente determinazione;
3. di pubblicare la presente determinazione, sul sito *internet* dell'Autorità ([www.arera.it](http://www.arera.it)).

Milano, 29 maggio 2018

Il Direttore