

DELIBERAZIONE 15 DICEMBRE 2020
537/2020/E/TLR

ESTENSIONE AL SETTORE DEL TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO DEL SISTEMA DI TUTELE PER LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI E LA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE DEI CLIENTI E UTENTI FINALI DEI SETTORI REGOLATI

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

Nella 1138^a riunione del 15 dicembre 2020

VISTI:

- 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;
- 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);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito: d.lgs. 102/14);
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza” (di seguito: legge Concorrenza 2017);
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 11 dicembre 2015, 597/2015/E/com (di seguito: deliberazione 597/2015/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 dicembre 2017, 900/2017/E/idr;
- la deliberazione dell’Autorità 18 gennaio 2018, 24/2018/R/tlr;
- 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 13 novembre 2018, 574/2018/R/tlr (di seguito: deliberazione 574/2018/R/tlr);
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2018, 661/2018/R/tlr e, in particolare, l’Allegato A, recante la Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1 luglio 2019 - 31 dicembre 2021 (di seguito: RQCT);
- la deliberazione dell’Autorità 16 aprile 2019, 142/2019/E/idr (di seguito: deliberazione 142/2019/E/idr);
- il Quadro Strategico per il triennio 2019-2021, approvato con la deliberazione dell’Autorità 18 giugno 2019, 242/2019/A (di seguito: Quadro Strategico dell’Autorità);
- la deliberazione dell’Autorità 16 luglio 2019, 313/2019/R/tlr;
- la deliberazione dell’Autorità 15 ottobre 2019, 408/2019/E/tlr (di seguito: deliberazione 408/2019/E/tlr);
- la deliberazione dell’Autorità 10 dicembre 2019, 528/2019/E/com (di seguito: deliberazione 528/2019/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2019, 548/2019/R/tlr;
- la deliberazione dell’Autorità 17 novembre 2020, 478/2020/R/tlr;
- il documento per la consultazione dell’Autorità 17 marzo 2020, 62/2020/E/tlr (di seguito: documento per la consultazione 62/2020/E/tlr);
- la determinazione del Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell’Autorità, 16 novembre 2020, 10/2020 – DACU.

CONSIDERATO CHE:

- il *sistema di tutele* per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati (di seguito: *sistema di tutele*) è caratterizzato da una struttura multilivello e da due macro-aree, ossia l’informazione/assistenza e la soluzione delle problematiche/controversie. In particolare:
 - appartiene alla prima macro-area il livello base di tutela, che si sostanzia in un punto unico informativo di contatto, per i clienti e gli utenti, a livello nazionale, affiancato dal supporto delle associazioni dei consumatori e delle piccole e medie imprese;
 - appartengono alla seconda macro-area: il primo livello di tutela, rappresentato dal reclamo all’operatore con obblighi in tema di risposta, nel rispetto di contenuti minimi, secondo tempistiche predefinite e con la previsione di indennizzi automatici nei casi di violazione degli standard specifici; il secondo livello, attivabile in caso di mancata soluzione della problematica con il reclamo, caratterizzato dall’attivazione di una procedura conciliativa (obbligatoria ai fini dell’accesso alla giustizia ordinaria) con poche e qualificate eccezioni (procedure speciali risolutive);
- con particolare riferimento al secondo livello 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, con il TICO, ha introdotto, per le controversie non risolte con il reclamo all'operatore, una procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione (di seguito, anche: Servizio), quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, stabilendo, altresì, un obbligo partecipativo per gli operatori 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;

- gli strumenti posti al livello base e al secondo livello 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. (di seguito: Acquirente Unico) mediante il Servizio Conciliazione e lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello); con la deliberazione 383/2016/E/com, l'Autorità ha riformato i termini dell'avvalimento per lo svolgimento delle predette attività, approvando, nell'Allegato A, uno specifico Regolamento;
- il *sistema di tutele* è operativo per i settori energetici dall'1 gennaio 2017, ma, a tendere, secondo gradualità, trova applicazione anche per gli altri settori regolati dall'Autorità, tenuto conto: delle specificità di ciascun settore, anche su base locale, dell'evoluzione della regolazione di interesse dell'utenza finale, del grado di sviluppo della consapevolezza degli utenti sui propri diritti e doveri, con particolare riferimento al contratto di fornitura sottoscritto, delle tempistiche necessarie agli esercenti per strutturarsi al fine di adempiere agli obblighi di regolazione e dare una risposta alle eventuali esigenze di tutela degli utenti, della disponibilità e conoscenza degli strumenti, anche di tipo conciliativo, per la soluzione delle controversie non risolte con il reclamo all'esercente;
- in particolare, per quanto concerne il settore idrico, l'Autorità ha introdotto una disciplina transitoria per il secondo livello del *sistema* (Allegati A e B alla deliberazione 55/2018/E/idr) che prevede, per gli utenti finali serviti dai gestori di maggiori dimensioni, individuati con la deliberazione 142/2019/E/idr (almeno 300.000 abitanti residenti serviti), la possibilità di utilizzare il Servizio Conciliazione per le controversie non risolte con il reclamo di primo livello; gli altri utenti, in alternativa al Servizio, possono attivare lo Sportello mediante un reclamo scritto di seconda istanza. Il tentativo di conciliazione non è obbligatorio ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria e per i gestori di maggiori dimensioni vige il medesimo obbligo partecipativo al Servizio previsto per gli operatori dei settori energetici;
- nel settore dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, con deliberazione 197/2018/R/rif, l'Autorità ha previsto una prima gestione temporanea delle comunicazioni degli utenti da parte dello Sportello, utilizzando le risorse già impegnate da quest'ultimo per lo svolgimento delle analoghe attività per i settori energetici e idrico e con le medesime modalità operative, ove compatibili;

- con deliberazione 528/2019/E/com, l’Autorità, fra l’altro, ha confermato, per il periodo 1 gennaio 2020 – 31 dicembre 2022, l’avvalimento di Acquirente Unico per le attività relative al *sistema di tutele*, applicando, per ugual periodo e per le medesime attività, il Disciplinare di avvalimento di cui all’allegato A alla deliberazione 597/2015/E/com, ivi incluse le modalità di copertura dei relativi oneri, per l’effetto estendendo tale avvalimento ai settori del teleriscaldamento e teraaffrescamento (di seguito: telecalore) e dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- la legge Concorrenza 2017, nel prevedere che *“l’Autorità [...] garantisce [...] il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione per tutti i settori oggetto di regolazione e controllo da parte della medesima Autorità, a beneficio dei clienti finali e degli utenti dei predetti settori, anche avvalendosi della società Acquirente Unico Spa”* (articolo 1, comma 72), ha integrato i compiti specifici attribuiti all’Autorità nel settore del telecalore dal d.lgs. 102/14;
- il Quadro Strategico dell’Autorità, all’interno dell’Obiettivo Strategico OS1 *“Dare voce al consumatore”*, rientrante in uno dei temi trasversali denominato *“Il consumatore consapevole”*, ha previsto, fra le principali linee di intervento, la *“Estensione anche ai settori ambientali di procedure per la conciliazione delle controversie degli utenti finali, in particolare per i servizi idrici all'interno del percorso definito verso la conciliazione obbligatoria e ai rifiuti e al teleriscaldamento limitatamente alle materie potenzialmente oggetto di negoziazione risolutiva”*;
- l’Autorità, con deliberazione 408/2019/E/tlr, ha avviato un procedimento per la graduale estensione al settore del telecalore del *sistema di tutele*, tenuto conto, fra l’altro:
 - di quanto disposto dal suddetto articolo 1, comma 72, della legge Concorrenza 2017 e in linea con il citato Quadro Strategico dell’Autorità, con riguardo alla gestione efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione, da svolgersi anche con l’avvalimento di Acquirente Unico, in un’ottica di trasversalità e armonizzazione fra settori, nel rispetto delle specificità di ciascuno di essi;
 - dell’evoluzione regolatoria del settore del telecalore in materia di trasparenza e qualità contrattuale e tecnica del servizio, nonché con riguardo agli obblighi informativi in tema di allacciamento, disconnessione e scollegamento e alle modalità per l’esercizio del diritto di recesso, che richiede lo sviluppo dell’attuale livello base del *sistema di tutele* mediante la previsione di un punto unico di contatto, a livello nazionale, per tutte le informazioni necessarie all’utenza, al fine di accrescerne la consapevolezza nella gestione del rapporto contrattuale con il proprio fornitore e la conoscenza circa l’utilizzo degli strumenti di tutela di primo e secondo livello;

- dell'operatività, dal 1 luglio 2019, del primo livello del *sistema*, con particolare riferimento al reclamo regolato dalla RQCT e agli indennizzi automatici ivi previsti;
- delle istanze di tutela, finora pervenute in Autorità, che non hanno trovato soluzione con il reclamo all'operatore e che potrebbero richiedere l'attivazione di strumenti di secondo livello, anche di tipo conciliativo, fermi restando i seguiti di competenza dell'Autorità sul piano dell'enforcement della regolazione;
- della natura del settore e delle relative specificità, della tipologia di utenza e della dimensione degli operatori, tenuto conto dell'operatività delle Anagrafiche di cui alla deliberazione 574/2018/R/tlr, anche al fine di definire la gradualità applicativa.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- nell'ambito del procedimento di cui alla deliberazione 408/2019/E/tlr (la cui chiusura è stata prevista entro il 31 dicembre 2020), con il documento per la consultazione 62/2020/E/tlr, l'Autorità ha formulato i seguenti orientamenti per l'estensione del livello base e del secondo livello *sistema di tutele* al settore del telecalore:
 - a) su un piano complessivo, lo svolgimento delle relative attività mediante avvalimento di Acquirente Unico, utilizzando strumenti informatici e *know-how* sviluppati per i settori energetici e idrico;
 - b) sotto il profilo regolatorio e procedurale, l'estensione del Regolamento di cui all'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com e del TICO, anche per mezzo di specifiche previsioni che disciplinino modalità transitorie di applicazione;
 - c) con riferimento al livello base del *sistema*:
 - i. l'estensione del contact center dello Sportello per la gestione delle richieste di informazioni, scritte e telefoniche, degli utenti del telecalore, in particolare prevedendo l'adeguamento dell'albero fonico del call center, nonché tempistiche e modalità di risposta alle comunicazioni scritte analoghe ai settori energetici e idrico;
 - ii. l'estensione, al settore in argomento, degli strumenti della segnalazione e dell'Help desk riservato agli sportelli accreditati delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categoria;
 - iii. l'accessibilità degli utenti ai servizi relativi al livello base, diversi dal call center, mediante il portale telematico dello Sportello, anche per mezzo di un delegato, ferma restando l'eventuale attivazione offline per l'utente domestico che non si avvalga di un delegato;
 - d) con riguardo al secondo livello del *sistema*:
 - i. la possibilità per l'utente finale di attivare - per la problematica insorta con l'operatore e non risolta mediante il reclamo di primo livello - una procedura di conciliazione dinanzi al Servizio Conciliazione

- dell’Autorità, fatti salvi eventuali ulteriori strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie, disponibili anche su base locale, ivi inclusi gli Organismi ADR anche di conciliazione paritetica iscritti nell’Elenco dell’Autorità;
- ii. in una prima fase di operatività, la facoltatività del ricorso alla conciliazione ai fini dell’accesso alla giustizia ordinaria;
- e) relativamente alla specifica disciplina del Servizio Conciliazione e, in particolare, all’ambito di applicazione oggettivo della procedura:
- i. l’esclusione delle controversie oggi non conciliabili anche per i settori energetici e idrico, ossia quelle: relative ai soli profili tributari e fiscali; che l’utente non potrebbe eventualmente presentare in giudizio perché è intervenuta la prescrizione; per le quali sono state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti promosse da associazioni dei consumatori ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo;
 - ii. l’inammissibilità, fra l’altro, delle domande relative a controversie per le quali sia pendente, fra le medesime parti, in alternativa, un procedimento giurisdizionale o un tentativo di conciliazione o la medesima controversia sia stata già definita mediante tali procedure, nonché nelle ipotesi di domanda riprodotiva di una precedentemente archiviata dal Servizio Conciliazione per mancata partecipazione al primo incontro o rinuncia dell’attivante;
- f) sempre con riferimento alla disciplina del Servizio Conciliazione, e, in particolare, all’ambito di applicazione soggettivo della procedura:
- i. l’individuazione dell’utente finale attivante come *“la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del telecalore”*, con esclusione degli utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW o dei richiedenti un allacciamento con una potenza superiore al medesimo valore;
 - ii. che possano essere destinatari delle domande di conciliazione gli esercenti di maggiori dimensioni (con una potenza complessiva, contrattualizzata o convenzionale, superiore a 50 MW), gli esercenti di medie dimensioni (con una potenza complessiva, contrattualizzata o convenzionale, superiore a 6 MW e non superiore a 50 MW) e i micro-esercenti (con una potenza complessiva, contrattualizzata o convenzionale, non superiore ai 6 MW); nel caso di esercenti non verticalmente integrati, che la domanda sia rivolta nei confronti del singolo esercente competente per lo specifico servizio oggetto della controversia;
 - iii. che gli operatori potenzialmente destinatari di domande di conciliazione interagiscano con il Servizio, in ragione dello svolgimento online della procedura, mediante abilitazione, anche *una tantum*, alla relativa piattaforma telematica e che essi siano inseriti in una *pick list* del modulo

online di domanda, alimentata dalle informazioni rese in Anagrafica dagli esercenti medesimi all’Autorità; che in caso di assenza da tale elenco, l’inserimento del nominativo dell’operatore sia effettuato manualmente dall’attivante;

- iv. in una prima fase, la partecipazione volontaria degli operatori alle procedure conciliative, da comunicare al Servizio entro 5 giorni solari, con la previsione che il mancato riscontro sia equivalente a rifiuto; in una seconda fase, anche a seguito di specifico monitoraggio almeno annuale, l’introduzione di un obbligo partecipativo per gli operatori alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione (accompagnato dai connessi obblighi di informazione in tema di ADR), anche tenendo eventualmente conto della dimensione dell’esercente, e, in tal caso, prevedendo altresì, in parallelo, la possibilità, per gli operatori non soggetti *pro tempore* all’obbligo, di impegnarsi volontariamente a tale partecipazione per un periodo di tempo congruo;
- g) sotto il profilo dell’accessibilità al Servizio Conciliazione:
 - i. la possibilità di presentare la domanda di conciliazione decorsi almeno 40 giorni solari dall’invio del reclamo, in caso di mancata risposta, o a seguito di risposta dell’operatore ritenuta insoddisfacente, a pena di inammissibilità della domanda medesima;
 - ii. l’applicazione dei meccanismi online di attivazione della procedura dinanzi al Servizio Conciliazione oggi vigenti per i settori energetici e idrico per gli utenti finali o i loro delegati (e offline per gli utenti domestici non assistiti da delegati) e l’eventuale possibilità di integrare la domanda, nel caso di documentazione mancante, entro 7 giorni solari dalla relativa richiesta del Servizio medesimo;
- h) sullo svolgimento della procedura dinanzi al Servizio Conciliazione:
 - i. che il Servizio medesimo, verificata l’ammissibilità della domanda di conciliazione, comunichi, in via telematica, entro 7 giorni solari dalla data di ricezione della domanda completa, l’avvio della procedura alle parti, provvedendo contestualmente a comunicare la data del primo incontro, da fissare nel termine di 30 giorni solari ma non prima di 10 giorni solari dalla comunicazione medesima alle parti;
 - ii. la riduzione della metà dei termini di cui al precedente punto nel caso in cui l’utente documenti la sospensione della fornitura, avvenuta con riferimento a una fattura tempestivamente contestata mediante reclamo all’operatore;
 - iii. la possibilità, per ciascuna parte, ad eccezione dei casi di sospensione della fornitura, di richiedere un solo rinvio nel corso della procedura, con contestuale obbligo di indicare una data di disponibilità nei 7 giorni solari successivi all’incontro per cui tale rinvio è richiesto;
 - iv. la conferma delle modalità virtuali/a distanza di incontro fra le parti e il conciliatore, quest’ultimo formato nel settore del telecalore e nelle tecniche di mediazione, nonché legittimato, su richiesta delle parti, a

- formulare una proposta per la soluzione della controversia, che può essere accettata dalle parti medesime entro 7 giorni solari;
- v. la durata della procedura conciliativa pari a un massimo di 90 giorni solari, decorrenti dalla presentazione della domanda completa, prorogabili di ulteriori 30;
 - vi. la natura di accordo transattivo, ex articolo 1965 del Codice civile, dell'eventuale accordo sottoscritto dinanzi al Servizio, in costanza della non obbligatorietà del tentativo di conciliazione ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria;
- i) riguardo alle tempistiche di operatività dello Sportello e del Servizio Conciliazione, infine, una prima ipotesi di avvio il 1 ottobre 2020.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in relazione alle tematiche oggetto del documento per la consultazione 62/2020/E/tlr, sono pervenute osservazioni e proposte da parte di: quattro operatori singolarmente (di cui tre multiutility), un'associazione rappresentativa di numerose aziende multiutility unitamente a un'associazione di operatori attivi nel settore, un'associazione di produttori di energie rinnovabili, un'associazione di operatori e una Camera di commercio;
- con riguardo all'architettura complessiva degli orientamenti proposti - punti a) e b) - è emersa una generale condivisione; un operatore e l'associazione di produttori hanno, altresì, sottolineato la necessità di tener conto dell'assetto del settore, che sarebbe caratterizzato dalla risoluzione delle problematiche, il più delle volte, a livello locale, mediante rapporto diretto fra utente ed esercente e nel rispetto dei vincoli contrattuali; l'associazione di operatori ha evidenziato il numero esiguo di reclami non risolti nel settore;
- con riferimento agli orientamenti di cui al punto c) - afferenti al livello base del *sistema di tutele* - i partecipanti hanno espresso generale condivisione;
- con riguardo agli orientamenti relativi al secondo livello del *sistema* (punto d) e, in particolare, a quelli inerenti all'ambito di applicazione oggettivo del Servizio Conciliazione dell'Autorità di cui al punto e), sei soggetti hanno suggerito di circoscrivere la procedura alle sole tematiche oggetto di regolazione (un operatore, in alternativa, ha proposto di contemplare le materie relative al Codice del consumo o le richieste risarcitorie), per non generare complessità nell'attuale gestione di reclami e controversie e tenuto conto che gli operatori sarebbero già impegnati nell'attuazione della recente regolazione di settore;
- sempre nell'ambito del secondo livello del *sistema* (punto d), con riferimento agli orientamenti di cui al punto f) - ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione e gradualità dell'obbligo partecipativo per gli operatori alle relative procedure - sono pervenute osservazioni da parte di sette soggetti, per lo più incentrate sulla tipologia di esercenti coinvolti nelle procedure (lettera ii) e sulla graduazione dell'obbligo partecipativo (lettera iv); in particolare:

- un operatore ha espresso condivisione; analogamente la Camera di commercio, seppur limitatamente all'obbligo partecipativo per gli operatori;
- due operatori, l'associazione di operatori e l'associazione di multiutility congiuntamente all'associazione di operatori del settore hanno richiesto di valutare l'introduzione dell'obbligo partecipativo dopo un periodo almeno biennale; in particolare, un operatore ha sottolineato l'opportunità di contemplare almeno due stagioni termiche di fornitura, non continuativa nel corso dell'anno, e ha proposto di considerare, nel biennio, ferma restando la partecipazione volontaria, una soglia minima per percentuale di reclami che sfociano in conciliazione, al di sotto della quale valutare l'impegno partecipativo, che costituirebbe anche la base di calcolo per definire tale obbligo dopo il periodo temporale ipotizzato (tale soglia minima è stata proposta anche dall'associazione di multiutility congiuntamente all'associazione di operatori del settore); l'altro operatore e l'associazione di operatori hanno proposto di mantenere la facoltatività della partecipazione per gli operatori che registrano volumi ridotti di controversie nel periodo biennale; l'associazione di operatori ha, inoltre, ritenuto che il biennio possa essere funzionale ad una adeguata valutazione dell'utilizzo del servizio da parte dell'utenza;
- un operatore ha proposto di estendere il Servizio Conciliazione alle controversie degli utenti serviti dagli esercenti di maggiori dimensioni (con una potenza complessiva superiore a 50 MW);
- l'associazione di operatori, due operatori e l'associazione di multiutility congiuntamente all'associazione di operatori del settore hanno, altresì, posto l'attenzione sui costi amministrativi a carico dei piccoli operatori, anche in chiave concorrenziale, derivanti dalla strutturazione in funzione dell'adempimento dell'obbligo partecipativo, segnalando, in due casi, anche la conseguente necessità di semplificazione delle procedure;
- due operatori, l'associazione di operatori e l'associazione di multiutility congiuntamente all'associazione di operatori del settore hanno richiesto la convocazione di un tavolo tecnico o, comunque, un momento di confronto per valutare l'introduzione dell'obbligo partecipativo;
- con riferimento agli orientamenti di cui ai punti g) e h) in tema di accessibilità al Servizio Conciliazione e di svolgimento della relativa procedura, sei partecipanti su otto hanno riscontrato e, in particolare, cinque hanno espresso condivisione, mentre la Camera di commercio ha ritenuto non chiaramente esplicitata la possibilità di attivare la procedura conciliativa di secondo livello e iniquo un eventuale termine di decadenza per la proposizione della domanda di conciliazione;
- in risposta all'orientamento di cui al punto i) - tempistiche per l'operatività del *sistema di tutele* come delineato nel documento per la consultazione - sette partecipanti su otto hanno proposto l'avvio nel corso del 2021, anche in ragione della situazione emergenziale in atto, nonché delle attività connesse all'attuazione della regolazione di settore; in particolare, due operatori e

l'associazione di produttori hanno indicato il 1 gennaio 2021; l'associazione di operatori, un operatore e l'associazione di multiutility congiuntamente all'associazione di operatori del settore hanno ipotizzato il 1 luglio 2021; un operatore ha suggerito il 1 ottobre 2021.

RITENUTO CHE:

- alla luce di quanto disposto dall'articolo 1, comma 72, della legge Concorrenza 2017 e in linea con il Quadro Strategico dell'Autorità, tenuto conto delle osservazioni pervenute a seguito del documento per la consultazione 62/2020/E/tlr, sia necessario prevedere la graduale estensione al settore del telecalore del livello base e del secondo livello del *sistema di tutele*, oggi operativo per i settori energetici e, sulla base di una disciplina transitoria, per il settore idrico;
- sia preliminarmente opportuno confermare, in un'ottica di trasversalità e armonizzazione fra i settori regolati, che le attività afferenti al *sistema* di cui al precedente alinea siano svolte mediante avvalimento di Acquirente Unico, in coerenza con la deliberazione 528/2019/E/com, utilizzando strumenti informatici e *know-how* sviluppati per i settori energetici e idrico, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità;
- riguardo al livello base del *sistema*, stante la generale condivisione dei relativi orientamenti, sia opportuno confermare, da un lato, l'estensione al telecalore del contact center dello Sportello per la gestione delle richieste di informazioni, scritte e telefoniche; dall'altro, l'ampliamento al settore in argomento degli strumenti della segnalazione e dell'Help desk riservato agli sportelli accreditati delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categoria; sia, di conseguenza, opportuno confermare modalità e tempistiche di accesso ai servizi in questione e gestione delle comunicazioni inviate dagli utenti finali nell'ambito dei servizi medesimi e l'adeguamento dell'albero fonico del call center;
- con riguardo al secondo livello del *sistema*, sia opportuno confermare:
 - la possibilità per l'utente finale di attivare - per la problematica insorta con l'operatore e non risolta mediante il reclamo di primo livello - una procedura di conciliazione dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità, in quanto strumento con portata universale, fatti salvi, in un'ottica di massima diffusione e promozione delle ADR, eventuali ulteriori strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie, disponibili anche su base locale, ivi inclusi gli Organismi ADR anche di conciliazione paritetica iscritti nell'Elenco dell'Autorità;
 - in una prima fase di operatività, la facoltatività del ricorso alla conciliazione ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria, nel rispetto dei criteri di gradualità applicativa già sperimentati per il settore idrico, che fanno leva, fra le altre cose, sulla introduzione, anch'essa progressiva, dell'obbligo partecipativo in capo agli operatori del settore, che realizza l'effettività del

tentativo nei termini di una reale possibilità per l'utente di incontrare l'operatore per risolvere la problematica insorta;

- con particolare riferimento all'ambito di applicazione oggettivo della procedura del Servizio Conciliazione, non possa essere accolta la proposta di circoscrivere tale ambito alle tematiche oggetto di regolazione o a specifiche tipologie di controversie predeterminate; ciò in ragione della portata universale dello strumento conciliativo, in linea con gli altri settori nei quali è già operativo, ferme restando le esclusioni dal predetto ambito di applicazione e le cause di inammissibilità della domanda di conciliazione (quest'ultime in una prospettiva di economicità di sistema) già previste nel TICO, tenuto inoltre conto che l'eventuale conclusione della procedura con accordo è rimessa all'esclusiva volontà delle parti;
- sia opportuno perimetrare l'ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione in coerenza con quanto disposto nella RQCT in tema di reclami scritti e relativi obblighi di risposta, costituendo il reclamo, nel *sistema di tutele*, condizione propedeutica all'accesso alla conciliazione e sempre nella prospettiva della più ampia diffusione dello strumento conciliativo; pertanto, sia opportuno prevedere che il Servizio sia attivabile, anche mediante un delegato, dall'utente finale, inteso come la persona fisica o giuridica che intenda stipulare o abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del telecalore, con esclusione degli utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW o dei richiedenti un allacciamento con una potenza superiore al medesimo valore, trattandosi di utenti per i quali, ai sensi dell'articolo 2, comma 2.5, della RQCT, non operano le sopra citate disposizioni in tema di reclamo; ciò al fine di mettere a disposizione di tutte le predette tipologie di clienti almeno uno strumento per la risoluzione extragiudiziale delle controversie non risolte con il reclamo, senza dover, pertanto, ricorrere necessariamente alla giustizia ordinaria, e in linea con quanto già in essere, in particolare, per i settori dell'energia, laddove, pur a fronte di una ampia perimetrazione delle categorie di clienti finali ammessi alla procedura, non sono inclusi i clienti in alta tensione o in media o alta pressione, di norma non contemplati nell'ambito dei provvedimenti di tutela dell'Autorità in tema di reclami e controversie;
- relativamente agli operatori potenzialmente destinatari delle domande di conciliazione, sia opportuno confermare che essi siano coincidenti con quelli ad oggi obbligati al rispetto dello standard minimo per la risposta ai reclami scritti, di cui all'articolo 15 della RQCT, ossia, in particolare, gli esercenti di maggiori dimensioni (con una potenza complessiva, contrattualizzata o convenzionale, superiore a 50 MW), gli esercenti di medie dimensioni (con una potenza complessiva, contrattualizzata o convenzionale, superiore a 6 MW e non superiore a 50 MW) e i micro-esercenti (con una potenza complessiva, contrattualizzata o convenzionale, non superiore ai 6 MW), precisando che, nel caso di esercenti non verticalmente integrati, la domanda debba essere rivolta nei confronti del singolo esercente competente per lo specifico servizio oggetto della

- controversia; sia altresì opportuno confermare il meccanismo di abilitazione degli operatori alla piattaforma telematica del Servizio Conciliazione, anche *una tantum*, necessario e propedeutico alla partecipazione alle procedure, già in essere per gli esercenti, anche multiutility, dei settori energetici e idrico;
- riguardo alla strutturazione graduale dell'obbligo partecipativo per gli operatori del telecalore, in accoglimento delle pertinenti osservazioni pervenute sul tema, sia opportuno:
 - prevedere la volontarietà dell'adesione alle procedure convocate dinanzi al Servizio Conciliazione per un periodo pari almeno a un biennio e, comunque, fino a successivo provvedimento dell'Autorità;
 - confermare le modalità di comunicazione dell'adesione alle procedure già in essere per i gestori idrici di minori dimensioni, ossia entro 5 giorni solari dalla convocazione e con la previsione che il mancato riscontro equivalga a rifiuto;
 - valutare la predetta graduale introduzione dell'obbligo partecipativo (accompagnato dai connessi obblighi di informazione in tema di ADR), eventualmente tarandolo sulla dimensione degli esercenti, nel corso del primo biennio di monitoraggio, anche mediante tavoli tecnici con gli operatori e le associazioni degli utenti finali;
 - relativamente agli orientamenti in tema di accessibilità al Servizio Conciliazione e svolgimento della relativa procedura, sia opportuno confermare l'impianto della disciplina illustrata nel documento per la consultazione 62/2020/E/com, in coerenza con i settori dell'energia e idrico, in considerazione della condivisione di tali orientamenti in fase consultiva, con particolare riferimento, fra l'altro, ai termini per la proposizione della domanda di conciliazione a seguito del reclamo, alle modalità di attivazione e svolgimento della procedura, alle tempistiche per gli adempimenti infra-procedurali, ai diritti delle parti durante la procedura medesima e al termine massimo di conclusione di quest'ultima;
 - per quanto concerne le tempistiche di entrata in vigore del presente provvedimento e, dunque, di operatività del *sistema di tutele* per il telecalore, sia anche opportuno tener conto del fatto che la fase consultiva si sia svolta nel corso dell'attuale emergenza epidemiologica nazionale e che ciò abbia inciso sulle tempistiche di finalizzazione dell'intervento regolatorio, in particolare sotto il profilo della programmazione e svolgimento, anche presso gli stakeholders, delle attività propedeutiche e connesse all'avvio operativo degli strumenti di tutela contemplati; pertanto, in accoglimento delle osservazioni pervenute sul tema, sia opportuno prevedere che il presente provvedimento produca effetti dal 1 luglio 2021;
 - infine, sotto il profilo regolatorio e procedurale, sia opportuno prevedere, in coerenza con quanto disposto con il presente provvedimento, per il settore del telecalore:
 - riguardo alle attività, afferenti al livello base del *sistema di tutele* (contact center, segnalazioni, Help desk per gli sportelli accreditati delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categoria), svolte dallo Sportello, che

trovi applicazione il Regolamento di cui all'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com;

- riguardo al Servizio Conciliazione, tenuto conto dell'operatività graduale del meccanismo del tentativo obbligatorio, che siano transitoriamente efficaci, per comunanza di disciplina, le disposizioni dell'Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr, a eccezione di quelle specifiche per il settore idrico, nella prospettiva dell'applicazione a regime del TICO

DELIBERA

1. di attuare la graduale estensione al settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento del *sistema di tutele* per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati, con riferimento alle attività afferenti al livello base e al secondo livello, svolte, in avvalimento per conto dell'Autorità, da Acquirente Unico S.p.A., mediante lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e il Servizio Conciliazione;
2. di prevedere, nell'ambito delle attività di cui al punto 1:
 - a) che i servizi afferenti al livello base - contact center, segnalazioni, Help desk per gli sportelli accreditati delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categoria - siano erogati dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente secondo criteri, condizioni, termini e modalità di cui all'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, estendendone pertanto l'applicazione;
 - b) con riguardo al secondo livello, che, ai fini della disciplina del Servizio Conciliazione, siano transitoriamente efficaci, per almeno un biennio a decorrere dalla data di cui al successivo punto 3, e, comunque, fino a successivo provvedimento dell'Autorità, le disposizioni dell'Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr, con le seguenti definizioni e specificazioni:
 - i. il servizio di teleriscaldamento/teleraffrescamento o servizio di telecalore è il servizio relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione, di misura e di vendita di energia termica a mezzo di reti, o anche relativo a più di una di queste attività;
 - ii. l'utente finale del telecalore è la persona fisica o giuridica che intenda stipulare o abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del telecalore, con esclusione degli utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW o dei richiedenti un allacciamento con una potenza superiore al medesimo valore;
 - iii. l'operatore del telecalore è l'esercente del servizio di teleriscaldamento/teleraffrescamento;
 - iv. alle controversie fra utenti finali e operatori del telecalore non trovano applicazione i seguenti articoli: l'articolo 3, comma 3.1, lettera b);

l'articolo 4, comma 4.1, lettera a) - limitatamente alle parole "*e a controversie in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori*" - lettera f), punto iii), e lettera h); l'articolo 5, commi 5.2, 5.3 e 5.4; l'articolo 6, comma 6.1, lettera b);

3. di prevedere che il presente provvedimento produca effetti dal 1 luglio 2021;
4. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.A.;
5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

15 dicembre 2020

IL PRESIDENTE

Stefano Besseghini