Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com come integrata e modificata dalle deliberazioni 6 aprile 2017, 228/2017/R/com, 3 agosto 2017, 593/2017/R/com, 24 settembre 2024, 371/2024/R/com e 27 dicembre 2024, 574/2024/E/rif.

REGOLAMENTO PER L'ATTUAZIONE DA PARTE DELLA SOCIETÀ ACQUIRENTE UNICO DELLE ATTIVITÀ IN AVVALIMENTO SVOLTE MEDIANTE LO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE

In vigore dal 1° aprile 2025

**TITOLO I
CONTENUTO DELL'AVVALIMENTO**

**Articolo 1
Definizioni**

1.1 Ai fini del presente regolamento, si intende per:

- a) **“Acquirente Unico (AU)”**, la società Acquirente Unico SpA, di cui l’Autorità si avvale ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99, del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e della legge 4 agosto 2017, n. 124;
- b) **“Autorità”**, l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481;
- c) **“Associazione dei consumatori”**, le associazioni dei consumatori finali e degli utenti rappresentative a livello nazionale ed iscritte nell’elenco di cui all’articolo 137 del Codice del consumo;
- d) **“Associazione di categoria”**, le associazioni rappresentative a livello nazionale delle piccole e medie imprese;
- e) **“Cliente o Utente finale”**, la persona fisica o giuridica che intende stipulare o ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi dei settori regolati dall’Autorità, il prosumer, nonché le Configurazioni di autoconsumo diffuso, con riferimento ai servizi di cui agli articoli 8, 14 e 15, e, per il settore dei rifiuti urbani, la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione, con riferimento ai servizi di cui agli articoli 8, 10, 14 e 15;
- f) **“Conciliazione”**, la composizione tra le parti di una controversia a seguito dello svolgimento delle procedure di cui al TICO;
- g) **“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;
- h) **“Delegato”**, è l’associazione dei consumatori o l’associazione di categoria o altro soggetto munito di delega scritta del cliente o utente finale per attivare uno dei servizi offerti dallo Sportello e a ricevere le successive comunicazioni

- relative agli stessi;
- i) **“Diritti a viva voce”**, la denominazione del progetto proposto dall’Autorità e approvato dal Ministro competente ai sensi del d.l. 35/05;
 - j) **“Documentazione incompleta”**, la documentazione priva degli elementi sufficienti a individuare il punto di prelievo o di riconsegna e di associarvi il cliente o utente finale;
 - k) **“Documentazione irregolare”**, 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;
 - l) **“DPR 244/01”**, il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
 - m) **“Esercente”**, l’operatore che trasmette, trasporta, distribuisce o vende energia elettrica e/o gas ovvero altri servizi connessi;
 - n) **“Legge 481/95”**, la legge 14 novembre 1995, n. 481;
 - o) **“Operatore o Gestore”**, il soggetto che esercisce i servizi nei settori regolati dall’Autorità;
 - p) **“Portale Operatori - Gestori”**, il portale messo a disposizione dall’AU agli operatori o gestori per l’invio delle richieste e delle previste comunicazioni da parte delle unità preposte AU e la ricezione delle relative risposte e documenti allegati, le cui regole di funzionamento sono approvate con determina del Direttore della competente Direzione dell’Autorità;
 - q) **“Portale Unico”**, è il portale attraverso il quale i clienti o utenti finali hanno accesso ai servizi resi disponibili dall’AU in avvalimento;
 - r) **“Prosumer”**, il soggetto che è al contempo produttore e cliente finale di energia elettrica;
 - s) **Protocollo d’intesa**, il protocollo d’intesa sottoscritto fra l’Autorità e le organizzazioni rappresentative delle piccole e medie imprese di cui all’Allegato A della deliberazione 20 dicembre 2012, 549/2012/E/com;
 - t) **“Reclamo”**, ogni comunicazione scritta fatta pervenire all’ esercente anche per via telematica, con la quale il cliente o utente finale direttamente o tramite un rappresentante legale o una associazione di consumatori o di categoria, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti con l’ esercente;
 - u) **“Richiesta scritta di informazioni”**, è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all’AU, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito ai settori regolati dall’Autorità non collegabile ad un disservizio percepito;
 - v) **“Risposta assente”**, la risposta dell’Esercente non pervenuta entro i termini previsti dall’articolo 13, commi 13.1 e 13.3, del presente Regolamento;
 - w) **“Segnalazione”**, è ogni comunicazione scritta non anonima fatta pervenire all’AU, anche ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lettera m), della legge 481/95, con la quale un cliente finale o un delegato, una associazione dei consumatori o una associazione di categoria intende segnalare un disservizio o una criticità della regolazione;
 - x) **“Servizio Conciliazione”**, l’organismo istituito dall’Autorità, come definito dall’art. 1 comma 1.1, del TICO;

- y) **“SGate”**, il Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche istituito ai sensi dell’articolo 5, comma 5.1, della deliberazione 6 agosto 2008, ARG/elt 117/08;
 - z) **“SII”**, il Sistema informativo integrato istituito presso Acquirente Unico dalla legge 13 agosto 2010, n.129;
 - aa) **“Sistema Indennitario”**, il Sistema Indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell’energia elettrica e del gas naturale, di cui al Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell’energia elettrica e del gas naturale (TISIND);
 - bb) **“Tentativo di conciliazione”**, lo svolgimento presso il Servizio Conciliazione, o altro organismo di cui al TICO, di almeno un incontro tra le parti alla presenza del conciliatore, per la composizione della controversia;
 - cc) **“TICO”**, il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità – Testo Integrato Conciliazione vigente;
 - dd) **“Uffici dell’Autorità”**, le unità organizzative individuate dal Regolamento di organizzazione e funzionamento e dall’assetto organizzativo dell’Autorità in vigore;
 - ee) **“Unità preposte”**, le funzioni organizzative individuate da AU per lo svolgimento delle funzioni di cui all’articolo 2 del presente Regolamento.
- 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.

Articolo 2

Oggetto dell’avvalimento

- 2.1 L’Autorità si avvale di Acquirente Unico per rendere disponibili ai Clienti e agli Utenti finali i servizi informativi e di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui al successivo comma 2.2.
- 2.2 L’Acquirente Unico nell’ambito dell’avvalimento di cui al comma 2.1 assolve le funzioni di seguito illustrate:
- a) assicurare l’operatività del Servizio Conciliazione;
 - b) informare i Clienti o Utenti finali sui loro diritti, i servizi disponibili di cui alle lettere a), d) ed e) e le caratteristiche dei settori di competenza dell’Autorità;
 - c) fornire informazioni specifiche a singoli Clienti finali su particolari fattispecie anche al fine di consentire la tempestiva gestione di un reclamo o prevenire l’insorgere di controversie (procedure speciali informative);
 - d) trattare specifiche controversie aventi ad oggetto casistiche predefinite in deroga al principio generale di ricorso esclusivo al Servizio Conciliazione (procedure speciali risolutive e, ove previsti, reclami di seconda istanza);
 - e) raccogliere, ai fini della trasmissione all’Autorità, le segnalazioni dei clienti o utenti finali, delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categoria;
 - f) segnalare all’Autorità i casi di inadempimento da parte degli Operatori o Gestori riscontrati nell’esercizio delle funzioni di cui al presente articolo;
 - g) monitorare, ai fini della trasmissione all’Autorità, gli esiti delle procedure di cui alle lettere c) e d) e delle segnalazioni di cui alla lettera e), nonché di altre fattispecie identificate da provvedimenti dell’Autorità a tutela dei Clienti o Utenti finali;

- h) fornire il servizio di Help desk agli sportelli delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categoria, previa qualifica dei medesimi;
- i) 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;
- j) 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.

2.3 L'Acquirente Unico, ai fini di quanto previsto al comma 2.2, assicura l'operatività di:

- a) un call center di cui all'articolo 8;
- b) un back office di cui all'articolo 9;
- c) un Help desk per gli sportelli qualificati delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categoria di cui all'articolo 10;
- d) un Portale Unico per l'accesso ai servizi da parte dei Clienti o Utenti finali e dei loro delegati di cui all'articolo 7;

2.4 Il Servizio Conciliazione è operato secondo quanto stabilito dal TICO.

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.

Articolo 3 Personale dedicato AU

3.1 Per lo svolgimento delle funzioni di cui all'articolo 2, comma 2.2, lettere b) – j), l'Acquirente Unico utilizza personale appositamente dedicato, che provvede alla programmazione, organizzazione, esecuzione, gestione e controllo delle attività relative alle funzioni medesime, garantendo una costante, efficace, efficiente interazione con gli uffici dell'Autorità e i Clienti o Utenti finali o loro delegati.

3.2 Il personale di cui al comma 3.1 deve avere comprovata e documentata esperienza in materia di gestione dei rapporti di utenza, tutela del consumatore e regolazione dei settori di competenza dell'Autorità.

3.3 L'Acquirente Unico garantisce l'assenza di cause di incompatibilità e di conflitto di interessi del personale preposto all'esecuzione delle attività di cui al Titolo II, all'articolo 14 del Titolo III e all'articolo 17 del Titolo IV del presente Regolamento. In particolare, il personale preposto all'esecuzione delle attività di cui ai citati articoli non dovrà avere in corso, direttamente o indirettamente, rapporti di collaborazione con esercenti, clienti o utenti finali, associazioni dei consumatori o di categoria.

Articolo 4 Obblighi di riservatezza e trattamento dei dati

4.1 Il personale di cui all'articolo 3 è tenuto al segreto d'ufficio sulle informazioni acquisite nello svolgimento delle funzioni oggetto del presente Regolamento, le quali non possono essere utilizzate né divulgate, neppure in forma aggregata, se non ai fini delle comunicazioni all'Autorità di cui all'articolo 2, comma 2.2.

4.2 L'Acquirente Unico garantisce che i dati raccolti nello svolgimento delle attività di cui all'articolo 2, comma 2.2, vengano gestiti e trattati nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa in tema di protezione dei dati personali.

Articolo 5 Profili formativi

5.1 Gli uffici dell’Autorità organizzano incontri periodici di formazione per il personale dell’Acquirente Unico addetto alle funzioni delineate, con finalità di aggiornamento tecnico sull’evoluzione della regolazione e della normativa di riferimento.

Articolo 6 Accesso ai dati contenuti nel SII, nel Sistema Indennitario e in SGATe

6.1 Ai fini di acquisire informazioni utili al trattamento efficace delle richieste di informazioni di cui all’articolo 15 e delle procedure speciali di cui al Titolo II, le unità preposte hanno accesso:

- a) ai dati e alle informazioni contenuti nel Sistema indennitario, secondo modalità concordate con il medesimo Gestore del Sistema Indennitario e assicurando il rispetto della normativa in tema di protezione dei dati personali;
- b) ai dati e alle informazioni contenuti nel SII secondo le modalità definite dall’articolo 7, comma 7.3, della deliberazione 628/2015/R/eel;
- c) ai dati e alle informazioni contenuti in SGATe secondo le modalità definite dall’Autorità, sentita l’Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI).

Articolo 7 Il Portale Unico

7.1 I servizi diversi dal call center, compreso il Servizio Conciliazione, sono resi gratuitamente disponibili on line ai Clienti o Utenti finali e ai loro delegati attraverso un Portale Unico.

7.2 Il Portale Unico comprende:

- a) una sezione informativa ad accesso libero;
- b) sezioni riservate agli utenti registrati.

7.3 Nella sezione informativa di cui al comma 7.2, lettera a), sono chiaramente indicate almeno:

- a) le alternative a disposizione del Cliente o Utente finale per la risoluzione di eventuali controversie, l’inoltro delle richieste di informazioni e delle segnalazioni;
- b) le modalità di utilizzo del Portale stesso, nonché del servizio di consultazione sullo stato di avanzamento delle pratiche dei Clienti o Utenti registrati di cui al successivo comma 7.8;
- c) la modulistica di riferimento.

7.4 Nella sezione riservata l’Acquirente Unico rende disponibile ai Clienti o Utenti finali registrati e ai loro delegati una modalità telematica di invio attraverso l’apposita modulistica di cui al comma 7.3 lettera c) per la presentazione delle richieste di informazioni, delle segnalazioni e delle istanze per l’accesso alle procedure speciali.

7.5 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.

- 7.6 I Clienti o Utenti finali diversi da quelli di cui al comma 7.5 e i loro delegati sono tenuti ad utilizzare la modalità telematica di inoltro di cui al comma 7.4.
- 7.7 Le modalità di accesso al Servizio Conciliazione sono disciplinate dal TICO, comprese le modalità di accesso non telematiche.
- 7.8 Tutti i Clienti o Utenti finali e i delegati che utilizzano la modalità di inoltro telematica possono verificare on line in qualsiasi momento lo stato di avanzamento della loro pratica attraverso un servizio di consultazione sempre accessibile, con modalità che garantiscano la sicurezza del dato e la privacy.
- 7.9 I Clienti o Utenti domestici di cui al comma 7.5 che utilizzano una modalità di inoltro diversa da quella di cui al comma 7.4 possono richiedere notizie sullo stato di avanzamento della loro pratica al call center di cui all'articolo 8.

Articolo 8

Il Call center

- 8.1 Il Call center rappresenta un canale di immediato accesso che consente al Cliente o Utente finale di ricevere informazioni sulle modalità di svolgimento dei servizi oggetto di regolazione da parte dell'Autorità, sui suoi diritti, sulla liberalizzazione dei mercati elettrico e del gas naturale, sugli organismi di conciliazione presso i quali può essere esperito il tentativo obbligatorio di cui al TICO, sulle procedure speciali nonché sugli strumenti di confronto delle offerte.
- 8.2 Il call center, inoltre:
- a) informa su tutte le iniziative implementate dall'Autorità a vantaggio dei consumatori;
 - b) collabora con l'Help desk di cui al successivo articolo 10;
 - c) aggiorna sullo stato di avanzamento delle pratiche i Clienti e Utenti interessati ai sensi dell'articolo 7, comma 7.9.
- 8.3 L'Acquirente Unico, nella gestione del call center, è tenuto al rispetto degli obblighi di servizio e degli standard generali previsti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) per la qualità dei servizi telefonici.

Articolo 9

Unità di back office

- 9.1 Le unità preposte alle attività di back office rispondono alle richieste scritte di informazioni, gestiscono le procedure speciali di cui al Titolo II, raccolgono e monitorano le segnalazioni di cui all'articolo 14, collaborano con l'unità di Help desk, collaborano ai monitoraggi e alle attività ispettive di cui agli articoli 16 e 17.

Articolo 10

Help desk

- 10.1 L'Help desk fornisce consulenza agli sportelli accreditati delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categoria sui temi della regolazione nei settori di competenza dell'Autorità avvalendosi anche della collaborazione del Call center.

- 10.2 L'Help desk non valuta né gestisce pratiche relative a reclami singoli o collettivi, procedure speciali o segnalazioni.
- 10.3 Sono accreditati al servizio di Help desk:
- a) gli sportelli parte del progetto “Diritti a viva voce”;
 - b) 2 sportelli, anche non territoriali, per ciascuna associazione dei consumatori che non partecipa al progetto “Diritti a viva voce”;
 - c) 2 sportelli, anche non territoriali, per ciascuna associazione di categoria firmataria del Protocollo d'intesa di cui alla deliberazione 549/2012/E/com.
- 10.4 Le associazioni dei consumatori che partecipano al progetto “Diritti a viva Voce” con un solo sportello possono accreditare presso l'Help desk un ulteriore sportello, anche non territoriale.
- 10.5 La richiesta di consulenza all'Help desk viene attivata dagli operatori degli sportelli accreditati in modalità telematica o per posta elettronica con la formulazione di un quesito e l'indicazione, se si richiede una risposta telefonica, della fascia oraria utile per il contatto. Tale fascia deve essere ricompresa fra le 9.00 e le 17.00.
- 10.6 L'Help desk:
- a) riscontra la richiesta di cui al comma 10.5 entro 2 giorni lavorativi e, qualora la problematica risulti complessa, fornisce comunque prime indicazioni entro il secondo giorno lavorativo;
 - b) qualora la problematica sottoposta richieda di chiarire la regolazione su alcuni aspetti trasferisce la richiesta ai competenti uffici dell'Autorità dandone comunicazione all'operatore interessato;
 - c) pubblica e aggiorna, in una apposita sezione del Portale Unico, domande ricevute con maggior frequenza dagli sportelli accreditati, le risposte fornite e le statistiche relative ai contatti;
 - d) predispone e trasmette all'Autorità il rapporto di cui all'articolo 16, comma 16.1, lettera a);
 - e) collabora con gli uffici dell'Autorità per l'aggiornamento dei contenuti informativi dell'Atlante per il consumatore o di altri strumenti informativi destinati alle associazioni dei consumatori, alle associazioni di categoria e ai Clienti o Utenti finali.

TITOLO II PROCEDURE SPECIALI

Articolo 11 Procedure speciali

- 11.1 Le procedure speciali si applicano in relazione a determinate fattispecie predefinite da provvedimenti dell'Autorità e hanno carattere informativo o risolutivo.
- 11.2 Le procedure speciali a carattere informativo sono regolate secondo quanto previsto all'Appendice 1.
- 11.3 Le procedure speciali a carattere risolutivo sono regolate secondo quanto previsto all'Appendice 2.

Articolo 12 Istanze per procedure speciali

- 12.11 Clienti o Utenti finali o i loro delegati, che intendono avvalersi di una procedura

speciale, diversa da quella di cui all'articolo 6, dell'Appendice 2, presentano una apposita istanza con le modalità indicate all'articolo 7, commi 7.5 e 7.6.

- 12.2 In presenza di documentazione incompleta o irregolare, l'unità preposta, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento delle comunicazioni, invita il cliente o utente finale o il delegato interessato a regolarizzare l'istanza entro 20 giorni solari decorrenti dal ricevimento da parte del Cliente o Utente finale o del delegato della richiesta di completamento.
- 12.3 Decorso inutilmente il termine di cui al comma 12.2, l'unità preposta provvede all'archiviazione dell'istanza per incompletezza o irregolarità.

Articolo 13

Obblighi di risposta degli esercenti alle richieste da procedure speciali

- 13.1 Gli Esercenti sono tenuti a fornire riscontro alle richieste di informazioni inoltrate loro dalle unità preposte entro 20 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di riferimento della richiesta, salvo quanto diversamente disposto in riferimento a specifiche procedure in Appendice 2.
- 13.2 Gli Esercenti mettono a disposizione le risposte alle richieste di informazioni di cui al comma 13.1 tramite il Portale Operatori-Gestori e, qualora richiesto dall'unità preposta, provvedono ad inviare le medesime risposte al Cliente o Utente finale, fatti salvi eventuali dati di natura riservata.
- 13.3 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.

TITOLO III

SEGNALAZIONI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Articolo 14

Segnalazioni

- 14.1 Ai fini del presente Regolamento, le segnalazioni inoltrate dai Clienti o Utenti finali o loro delegati, dalle associazioni dei consumatori e dalle associazioni di categoria utilizzando l'apposita modulistica, devono contenere, pena l'irricevibilità, almeno le seguenti informazioni:
- a) dati del segnalante;
 - b) settore interessato dalla segnalazione;
 - c) oggetto;
 - d) contenuto;
 - e) esercente/i coinvolto/i (se la segnalazione riguarda uno o più esercenti);
 - f) documentazione puntuale a sostegno di quanto segnalato.
- 14.2 L'unità preposta raccoglie e monitora le segnalazioni complete di cui al comma 14.1 ai fini del rapporto di cui all'articolo 16, comma 16.1, lettera a), e provvede all'archiviazione di quelle sprovviste degli elementi di cui al comma 14.1.

Articolo 15

Richieste di informazioni scritte

15.1 L'unità preposta risponde alle richieste scritte di informazioni inoltrate da Clienti o Utenti finali o delegati in modalità telematica entro 10 giorni lavorativi.

TITOLO IV MONITORAGGI, ATTIVITA' ISPETTIVE E LIVELLI DI SERVIZIO

Articolo 16 Monitoraggio

- 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.

Articolo 17 Attività ispettive

17.1 L'Acquirente Unico supporta le competenti Direzioni dell'Autorità nell'effettuazione di eventuali controlli o ispezioni deliberati dall'Autorità a seguito di evidenze emerse nella gestione delle procedure speciali, nei reclami di seconda istanza, ove previsti, e nel monitoraggio delle segnalazioni.

APPENDICE 1 PROCEDURE SPECIALI A CARATTERE INFORMATIVO

Articolo 1 Procedure speciali a carattere informativo

- 1.1 Le procedure speciali informative consentono al Cliente finale interessato di ottenere una informazione puntuale non nella sua disponibilità o non facilmente reperibile presso il proprio esercente. Sono procedure a carattere informativo:
- a) le richieste sull'applicazione del corrispettivo relativo a morosità pregresse nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale (C^{mor}) ai sensi della deliberazione 99/2012/R/eel;
 - b) le richieste volte ad identificare autonomamente l'Esercente la vendita controparte del contratto di cui si intende richiedere la voltura, ai sensi della deliberazione 102/2016/R/com per il settore gas;

- c) le richieste di informazione sulla controparte commerciale.
- 1.2 La procedura di cui al comma 1.1, lettera a), è regolata sulla base dell'articolo 2, commi 2.2 e 2.3, della deliberazione 99/2012/R/eel.
- 1.3 La procedura di cui al comma 1.1, lettera b), è regolata dall'articolo 3, comma 3.5, della deliberazione 102/2016/R/com per il settore gas.
- 1.4 La procedura di cui al comma 1.1, lettera c), consente al Cliente finale, che non conosce la controparte commerciale di una fornitura a lui intestata, di inoltrare, utilizzando l'apposita modulistica, una richiesta attraverso il Portale con le modalità di cui all'articolo 7 del presente Regolamento, indicando il POD/PDR corrispondente al suo punto/i di consegna/riconsegna, il suo codice fiscale/partita IVA, nonché il nome della controparte commerciale con cui ritiene di aver concluso un nuovo contratto e il periodo temporale oggetto della richiesta che non può essere superiore all'ultimo triennio.
- 1.5 L'unità preposta, tramite l'accesso alle informazioni contenute nel SII, rende disponibili, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta le informazioni relative a:
 - a) la controparte commerciale per il periodo oggetto della richiesta;
 - b) la data da cui decorre lo switching.

APPENDICE 2 PROCEDURE SPECIALI A CARATTERE RISOLUTIVO

Articolo 1 Procedure speciali a carattere risolutivo

- 1.1 Sono procedure speciali a carattere risolutivo le modalità di risoluzione delle controversie relative:
 - a) al bonus sociale automatico per disagio economico o al bonus per disagio fisico per i settori dell'energia elettrica e del gas naturale;
 - b) a casi di doppia fatturazione a seguito di switching;
 - c) ai casi di mancata erogazione entro i termini massimi previsti dalla regolazione di un indennizzo automatico dovuto;
 - d) ai rigetti e alle mancate risposte da parte delle controparti commerciali dei reclami di cui al 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);
 - e) ai casi di errori nell'addebito del C^{mor} da parte dell'esercente la vendita entrante, di richieste di addebito del C^{mor} in assenza dei requisiti previsti dalla regolazione e di mancato annullamento del C^{mor} a seguito di pagamento dell'intera posizione debitoria.

Articolo 2 Procedura speciale bonus

- 2.1 Con riferimento alla procedura di cui all'articolo 1, comma 1.1, lettera a) della presente Appendice 2, il Cliente finale, che non ha avuto risposta dal proprio Esercente o che valuta tale risposta non soddisfacente, può inoltrare, attraverso l'apposita modulistica, una richiesta di risoluzione.
- 2.2 In deroga a quanto previsto all'articolo 12, comma 12.2, del presente Regolamento,

- la presenza di documentazione irregolare non costituisce elemento sufficiente per ritenere non ammissibile la richiesta di risoluzione.
- 2.3 L'unità preposta, prima di procedere a qualsiasi eventuale richiesta nei confronti dell'Esercente, consulta le informazioni disponibili su SGAt e sul SII.
- 2.4 Gli Esercenti sono tenuti a fornire riscontro alle richieste, inoltrate loro dall'unità preposta, tramite Portale Operatori-Gestori secondo quanto previsto all'articolo 13, comma 13.1.
- 2.5 Qualora dalle informazioni acquisite risulti che l'Esercente non abbia provveduto a trasferire la componente tariffaria compensativa al cliente secondo quanto previsto dalla regolazione dell'Autorità, l'unità preposta dà indicazione al medesimo esercente di procedere al trasferimento delle somme dovute nella prima fattura utile, dando riscontro al Cliente finale e all'unità preposta della data di emissione di tale fattura, entro 10 giorni lavorativi.
- 2.6 L'unità preposta:
- a) dà comunicazione della risoluzione del problema al cliente finale entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della risposta dell'Esercente o delle informazioni ottenute attraverso la consultazione del SII o di SGAt;
 - b) in caso di risposta assente provvede alla segnalazione all'Autorità per i seguiti di competenza.
- 2.7 Eventuali reclami di clienti finali riguardanti la mancata ammissione della domanda di bonus per disagio fisico da parte del Comune saranno trasferiti per competenza ai Comuni stessi e/o ai CAF delegati, laddove identificabili, entro 5 giorni lavorativi dal loro ricevimento e segnalati a SGAt.

Articolo 3 Procedura speciale doppia fatturazione

- 3.1 Con riferimento alla procedura di cui all'articolo 1, comma 1.1, lettera b), della presente Appendice 2, il Cliente finale che ritiene di essere stato oggetto di doppia fatturazione e che ha già inoltrato ai sensi del TIQV un reclamo relativo a doppia fatturazione senza ottenere risposta e/o senza ottenere l'accredito delle somme non dovute e/o lo storno delle fatture non correttamente emesse entro i 20 giorni solari previsti dal TIQV, può inoltrare, attraverso l'apposita modulistica, una richiesta di risoluzione all'unità preposta, allegando le due fatture riferite al medesimo periodo ricevute da due controparti commerciali diverse già oggetto del suo reclamo e indica quale dei due Esercenti ritiene essere il suo fornitore.
- 3.2 L'unità preposta:
- a) tramite accesso alle informazioni presenti nel SII, verifica il succedersi degli utenti del dispacciamento o della distribuzione, le informazioni disponibili sulla controparte commerciale e la data di switching;
 - b) entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte del Cliente finale comunica all'utente del dispacciamento o alla controparte commerciale, se diversa, che non ha titolo a fatturare sulla base delle informazioni presenti nel SII, richiedendo di provvedere alla rettifica e di corrispondere l'eventuale indennizzo dovuto. Comunica altresì che ha 10 giorni lavorativi di tempo per confermare l'adempimento o fornire eventuali controdeduzioni mettendo in copia il cliente interessato;
 - c) ricevuta la risposta dall'utente del dispacciamento o dalla controparte commerciale e verificato il rispetto degli adempimenti comunica al Cliente la

- chiusura della pratica, entro 10 giorni lavorativi;
- d) in caso di risposta assente provvede alla segnalazione all'Autorità per i seguiti di competenza.

Articolo 4

Procedura speciale mancata erogazione dell'indennizzo

- 4.1 Il Cliente finale che ha ricevuto una risposta:
- a) soddisfacente nel merito, ma tardiva;
 - b) tempestiva, ma che comporta la corresponsione di un indennizzo automatico associato e non lo ha ricevuto nella tempistica massima prevista e comunicata ai sensi del TIQV;
- invia all'unità preposta, in allegato alla apposita modulistica, la comunicazione dell'Esercente da cui risulta il suo diritto ad ottenere l'indennizzo.
- 4.2 Il Cliente finale interessato, nella comunicazione di cui al comma 4.1, dichiara altresì che il suo reclamo è stato risolto e che è solo pendente la corresponsione dell'indennizzo.
- 4.3 L'unità preposta:
- a) entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, invia una comunicazione all'Esercente interessato chiedendogli di adempiere alla corresponsione dell'indennizzo tardivo entro 10 giorni lavorativi e di fornire riscontro dell'avvenuta corresponsione all'unità preposta e al Cliente finale interessato con la medesima tempistica;
 - b) in caso di risposta assente provvede alla segnalazione all'Autorità per i seguiti di competenza.

Articolo 5

Procedura C^{mor} bis

- 5.1 La procedura speciale di cui all'articolo 1, comma 1.1, lettera e), della presente Appendice 2, è regolata dall'articolo 2, commi 2.3 bis e 2.5 della deliberazione 99/2012/R/eel.
- 5.2 Tale procedura non riguarda la contestazione del credito posto alla base della richiesta di indennizzo C^{mor}, per cui il Cliente utilizza le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie.

Articolo 6

Procedura speciale ripristinatoria

- 6.1 La procedura speciale di cui all'articolo 1, comma 1.1, lettera d), della presente Appendice 2, è regolata sulla base della parte III del TIRV.