

DELIBERAZIONE 29 NOVEMBRE 2022
620/2022/A

ADOZIONE DEL DISCIPLINARE DI AVVALIMENTO DEL GESTORE DEI SERVIZI ENERGETICI GSE S.P.A. E DELLE SOCIETÀ DA ESSO CONTROLLATE DA PARTE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1229^a riunione del 29 novembre 2022

VISTI:

- il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio 27 aprile 2016 (di seguito: GDPR);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante il “Codice in materia di protezione dei dati personali” e ss. mm. ii.;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 (di seguito: legge 99/09);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- il decreto-legge 30 dicembre 2016, n. 244, convertito con legge 27 febbraio 2017, n. 19;
- la Legge 4 agosto 2021, n. 109 recante “Disposizioni urgenti in materia di cybersicurezza, definizione dell’architettura nazionale di cybersicurezza e istituzione dell’Agenzia per la cybersicurezza nazionale”;
- il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito con modificazioni dalla legge 21 settembre 2022, n. 142 (di seguito: d.l. Aiuti-bis);
- la proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio relativa a misure per un livello comune elevato di cybersicurezza nell’Unione che abroga la direttiva (UE) 2016/1148, COM(2020) 823 final, 2022/0085 (COD);
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 13 gennaio 2009, GOP 71/09 (di seguito: deliberazione GOP 71/09);
- la deliberazione dell’Autorità 29 novembre 2012, 509/2012/E/com (di seguito: deliberazione 509/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015, 597/2015/E/com (di seguito: deliberazione 597/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, recante 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 26 maggio 2016, 266/2016/R/eel (di seguito: deliberazione 266/2016/R/eel);
 - la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito 383/2016/E/com);
 - la deliberazione dell’Autorità 6 dicembre 2016, 727/2016/E/com (di seguito: deliberazione 727/2016/E/com);
 - la deliberazione dell’Autorità 20 aprile 2017, 276/2017/R/eel (di seguito: deliberazione 276/2017/R/eel);
 - la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2017, 568/2017/A (di seguito: deliberazione 568/2017/A);
 - 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;
 - la deliberazione dell’Autorità 5 aprile 2018, 197/2018/R/rif;
 - la deliberazione dell’Autorità 16 aprile 2019, 142/2019/E/idr;
 - la deliberazione dell’Autorità 15 dicembre 2020, 537/2020/E/tlr;
 - la deliberazione dell’Autorità 17 novembre 2020, 472/2020/A (di seguito deliberazione 472/2020/A);
 - la deliberazione dell’Autorità 13 luglio 2021, 301/2021/E/com;
 - il Quadro Strategico per il periodo 2022-2025, approvato con la deliberazione dell’Autorità 12 gennaio 2022, 2/2022/A;
 - la deliberazione 28 giugno 2022, 275/2022/E/eel (di seguito deliberazione 277/2022/E/eel).

CONSIDERATO CHE:

- l’articolo 27, comma 2, della legge 99/09, come modificato, in ultimo, dal d.l. Aiutibis, prevede, fra l’altro, che l’Autorità “*[...] si avvale del Gestore dei servizi elettrici Spa e dell’Acquirente unico Spa per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori di energia, anche con riferimento alle attività relative alle funzioni di cui all’articolo 2, comma 12, lettere l) e m), della legge 14 novembre 1995, n. 481, nonché per l’espletamento di attività tecniche sottese all’accertamento e alla verifica dei costi posti a carico dei clienti come maggiorazioni e ulteriori componenti del prezzo finale dell’energia. La stessa Autorità può avvalersi del Gestore di cui al primo periodo e delle società da esso controllate per i compiti previsti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481, e da norme successive, anche relativamente al settore idrico, del telecalore e dei rifiuti urbani e assimilati [...]*”;
- il d.lgs. 93/11, prevede, agli articoli 7, commi 6 e 44, comma 4, che l’Autorità, anche avvalendosi di Acquirente Unico, da un lato, provveda affinché siano istituiti sportelli unici che mettano a disposizione dei clienti tutte le informazioni necessarie

concernenti i loro diritti, la normativa in vigore e le modalità di risoluzione delle controversie di cui dispongono; dall'altro, assicuri il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica;

- ai sensi dell'articolo 1, comma 72, della legge 124/2017, *“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”*;

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l’Autorità, con la deliberazione GOP 71/09, ha approvato il Disciplinare di avvalimento del Gestore dei Servizi Energetici GSE S.p.A. (di seguito anche: GSE) e di Acquirente Unico S.p.A. (di seguito anche: AU), applicabile a tutte le attività in avvalimento (di seguito: Disciplinare di avvalimento), con durata triennale (1 gennaio 2010 – 31 dicembre 2012) e rinnovabile con provvedimento dall’Autorità;
- l’Autorità, con la deliberazione 509/2012/E/com, ha rinnovato il Disciplinare di avvalimento per il periodo 1 gennaio 2013 – 31 dicembre 2015, mentre, con la deliberazione 597/2015/E/com, lo ha rinnovato per il periodo 1 gennaio 2016 – 31 dicembre 2018; inoltre, con la deliberazione 727/2016/E/com, l’Autorità ha prorogato di un ulteriore anno, ossia fino al 31 dicembre 2019, l’efficacia del Disciplinare medesimo;
- l’Autorità, con la deliberazione 10 dicembre 2019, 528/2019/E/com, fra l’altro, ha confermato per il periodo 1 gennaio 2020-31 dicembre 2022 l’avvalimento di AU, per le attività relative al *sistema di tutele* per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati (svolte mediante lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e il Servizio Conciliazione), applicando, per ugual periodo e per le medesime attività, il Disciplinare di avvalimento di cui alla deliberazione 597/2015/E/com, ivi incluse le modalità di copertura dei relativi oneri, per l’effetto estendendo tale avvalimento, già disposto per i settori energetici e idrico, anche ai settori del teleriscaldamento e teleraffrescamento (di seguito: telecalore) e dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati;
- in particolare, fra le attività di Acquirente Unico svolte per conto dell’Autorità nell’ambito del predetto *sistema di tutele* come disciplinato dal TICO e dall’Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, rientrano, fra l’altro, la gestione di richieste di informazioni scritte e telefoniche, conciliazioni, reclami e segnalazioni di clienti e utenti finali dei settori regolati, il monitoraggio sulle attività svolte in avvalimento ed eventuali ulteriori attività di interesse dei consumatori, anche sulla base di specifiche richieste dell’Autorità, nell’ambito delle funzioni a quest’ultima assegnate dalla normativa primaria;
- l’Autorità, con la deliberazione 253/2020/A, ha approvato un nuovo disciplinare di

avvalimento del GSE per il periodo 1 gennaio 2020 – 31 dicembre 2022, sulla base del quale risultano attualmente operative le seguenti attività:

- quelle inerenti alla definizione dei perimetri dei sistemi di distribuzione chiusi (SDC), di cui al TISDC, in base alla deliberazione 276/2017/R/eel (punto 12) e alla deliberazione 568/2017/A;
- attività di verifica e controllo, sottese a costi posti a carico dei clienti come maggiorazioni e ulteriori componenti del prezzo finale dell'energia, secondo modalità definite dall'Autorità in funzione delle esigenze operative della stessa e delle risorse disponibili da parte del GSE, come prefigurate (ma non attuate) dalla deliberazione 509/2012/E/com;
- ulteriori attività di verifica in materia di *fuel mix disclosure* e di offerte di energia prodotta da fonti rinnovabili di cui alla deliberazione 275/2022/E/eel;
- altre attività avviate in regime di avvalimento risultano terminate e quindi non più operative;
- quanto alle modalità di copertura dei costi, la disciplina è attualmente contenuta, riguardo ad AU, nella deliberazione 472/2020/A, nonché, relativamente al GSE, nelle deliberazioni 266/2016/R/eel e 275/2022/E/eel.

RITENUTO CHE:

- sia necessario continuare ad assicurare, per il periodo 1 gennaio 2023 – 31 dicembre 2025, lo svolgimento delle attività, in avvalimento, da parte del GSE e di AU sopra descritte e attualmente svolte in forza di deliberazioni dell'Autorità, ferma restando la possibilità per l'Autorità di individuare ulteriori attività da esercitare avvalendosi delle predette società, in funzione delle esigenze operative della stessa Autorità e delle risorse disponibili;
- sia opportuno ampliare l'ambito applicativo del Disciplinare di avvalimento, estendendolo anche alle altre società del gruppo GSE, diverse da quelle di cui al precedente alinea, al fine di definire una cornice di riferimento per l'eventuale successiva individuazione di attività coerenti con il mandato delle società in argomento;
- la struttura dei vigenti disciplinari di avvalimento per GSE e AU, fermi restando i necessari aggiornamenti contenutistici connessi all'evoluzione del quadro normativo e regolatorio, appare funzionale anche per le attività che potranno essere affidate in avvalimento alle altre società del gruppo;
- sia, dunque, necessario approvare, per il triennio 1 gennaio 2023 – 31 dicembre 2025, il Disciplinare di avvalimento per il GSE e tutte le società da esso controllate, Allegato A alla presente deliberazione

DELIBERA

- di adottare per il periodo 1 gennaio 2023 – 31 dicembre 2025, il Disciplinare di

- avvalimento, da parte dell’Autorità, della società Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.A. e delle società da esso controllate, di cui all’Allegato A alla presente deliberazione;
- di trasmettere il presente provvedimento al Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.A., ad Acquirente Unico S.p.A., al Gestore dei Mercati Energetici GME S.p.A. e a Ricerca sul Sistema Energetico – RSE S.p.A.;
 - di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

29 novembre 2022

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini