

DELIBERAZIONE 28 GIUGNO 2018

355/2018/R/COM

EFFICIENTAMENTO E ARMONIZZAZIONE DELLA DISCIPLINA IN TEMA DI PROCEDURE DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA CLIENTI O UTENTI FINALI E OPERATORI O GESTORI NEI SETTORI REGOLATI DALL'AUTORITÀ – TESTO INTEGRATO CONCILIAZIONE (TICO)

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1025^a riunione del 28 giugno 2018

- Premesso che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) opera in regime di proroga, ai sensi della legge 64/2018;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione.

VISTI:

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori che modifica il regolamento (CE) 2006/04 e la direttiva 2009/22/CE - direttiva sull'ADR per i consumatori;
- 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;
- 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;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124;
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge 205/17);
- il decreto del Ministero della Giustizia 18 ottobre 2010, n. 180;
- il Testo unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (TUDG), Parte I, Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del

- gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG), di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2014, 410/2014/E/com (di seguito: deliberazione 410/2014/E/com);
 - la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com (di seguito: deliberazione 620/2015/E/com);
 - il Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023 (TIQE), di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel (di seguito: TIQE);
 - la Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII), di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr (di seguito: RQSII);
 - il Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità (TICO), di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com (di seguito: TICO);
 - la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
 - il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV), di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com (di seguito: TIQV);
 - la deliberazione dell'Autorità 6 dicembre 2016, 727/2016/E/com;
 - la deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2017, 900/2017/E/idr (di seguito: deliberazione 900/2017/E/idr);
 - la Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2017, 917/2017/R/idr (di seguito: RQTI);
 - la deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2017, 920/2017/A;
 - la deliberazione dell'Autorità 1 febbraio 2018, 55/2018/E/idr (di seguito: deliberazione 55/2018/E/idr);
 - la deliberazione dell'Autorità 15 febbraio 2018, 98/2018/R/rif (di seguito: deliberazione 98/2018/R/rif);
 - la deliberazione dell'Autorità 5 aprile 2018, 197/2018/R/rif (di seguito: deliberazione 197/2018/R/rif);
 - la deliberazione dell'Autorità 9 aprile 2018, 228/2018/A;
 - il vigente Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale);
 - il documento per la consultazione dell'Autorità 5 aprile 2018, 199/2018/R/com (di seguito: DCO 199/2018/R/com).

CONSIDERATO CHE:

- il novellato articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo, attualizzando l'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, ha attribuito all'Autorità il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, le modalità di svolgimento della procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal medesimo articolo 2, comma 24, lettera b), abrogando tacitamente la riserva regolamentare governativa ivi prevista, individuando altresì nel tentativo obbligatorio di conciliazione la condizione di procedibilità dell'azione proposta innanzi all'autorità giudiziaria per le controversie insorte nei settori regolati;
- in attuazione del combinato disposto degli articoli di cui al precedente alinea, l'Autorità, con il TICO (operativo dall'1 gennaio 2017 per i settori energetici), ha introdotto una procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, individuando le procedure alternative esperibili, mediante un testo ricognitivo e organico delle disposizioni alla specie applicabili; fra tali procedure alternative rientrano quelle svolte dinanzi alle Camere di commercio, come previsto dalla legge 481/95, e, per i soli clienti finali domestici, anche quelle offerte dagli organismi iscritti nell'Elenco ADR dell'Autorità istituito con la deliberazione 620/2015/E/com;
- l'adozione del TICO si riconnette ad altri due interventi effettuati dall'Autorità nell'ambito del più ampio procedimento, avviato con la deliberazione 410/2014/E/com, per la riforma e la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati (di seguito: *sistema di tutele*). In particolare, l'Autorità:
 - con la deliberazione 383/2016/E/com, ha riformato i termini dell'avvalimento di Acquirente Unico S.p.a. (di seguito: Acquirente Unico) in relazione alle attività connesse alla gestione efficiente dei reclami e delle controversie, mediante la struttura denominata Sportello per il consumatore energia e ambiente (di seguito: Sportello);
 - con la deliberazione 413/2016/R/com, ha anche riformato, mediante interventi operativi in un arco temporale che va dall'1 gennaio 2017 all'1 gennaio 2019, il TIQV e alcune parti del TIQE e della RQDG, correlate alle attività di scambio di dati fra venditori e distributori ai fini della risposta ai reclami dei clienti finali, e il Codice di condotta commerciale;
- il *sistema di tutele*:
 - è articolato su più livelli: un livello base di informazione e assistenza, mediante un punto unico di contatto a livello nazionale nonché il supporto delle associazioni dei consumatori e delle piccole e medie imprese; un primo livello caratterizzato dal reclamo all'operatore, regolato dai provvedimenti dell'Autorità in tema di qualità commerciale della vendita (TIQV) e della distribuzione e misura (TIQE e RQDG) di energia elettrica e gas naturale, con, in particolare, le relative disposizioni in materia di obblighi di risposta

- al reclamo nel rispetto di contenuti minimi e secondo tempistiche predefinite e indennizzi automatici erogati in bolletta al cliente finale per violazione degli standard specifici di qualità ivi previsti; un secondo livello caratterizzato dall'attivazione di una procedura conciliativa (obbligatoria ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria per la soluzione della controversia); un terzo livello, non ancora operativo, caratterizzato dall'intervento decisorio dell'Autorità in determinate ipotesi di fallimento della conciliazione;
- è operativo per i soli settori energetici dall'1 gennaio 2017, ma, a tendere, secondo gradualità, trova applicazione per tutti i settori regolati dall'Autorità, tenuto conto delle specificità di ciascuno di essi;
 - in particolare, per quanto concerne il settore idrico, l'Autorità:
 - con la deliberazione 900/2017/E/idr, ha, fra l'altro, stabilito di estendere l'avvalimento di Acquirente Unico anche a tale settore;
 - con la deliberazione 55/2018/E/idr, a valle di un articolato processo di consultazione e di incontri con gli *stakeholders* nell'ambito di specifici tavoli tecnici, ha definito un percorso volto ad assicurare, dall'1 marzo 2018 e secondo gradualità, l'estensione al settore idrico del sistema di tutele vigente per i settori energetici, garantendo le specificità e la valorizzazione delle esperienze territoriali;
 - con specifico riferimento all'applicazione del Servizio Conciliazione al settore idrico, con la predetta deliberazione 55/2018/E/idr, l'Autorità:
 - ha previsto che il tentativo di conciliazione possa essere esperito dinanzi al Servizio medesimo su base volontaria, per un periodo transitorio che, ad oggi, va dal 1 luglio 2018 al 30 giugno 2019;
 - ha approvato, nell'Allegato A, una "Disciplina transitoria per il settore idrico relativa alle procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del SII" (di seguito, anche: disciplina transitoria per l'idrico), efficace fino all'applicazione a regime del TICO e, con esso, del *sistema di tutele* sopra descritto;
 - ha previsto una verifica sullo stato di attuazione della disciplina transitoria al fine di valutare ulteriori meccanismi di gradualità, previo confronto con gli *stakeholders*;
 - in ultimo, alla luce delle competenze attribuite all'Autorità, per il settore dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, dall'articolo 1, comma 527, della legge 205/17, l'Autorità:
 - con la deliberazione 82/2018/R/rif, ha avviato un procedimento per individuare le prime attività propedeutiche e connesse alla definizione di un sistema di tutele per la trattazione dei reclami e delle controversie degli utenti del settore dei rifiuti, e in una prospettiva di coerenza con quanto già regolamentato per i settori energetici e per il settore idrico;
 - con la deliberazione 197/2018/R/rif, ha adottato disposizioni temporanee per una prima gestione di richieste di informazioni, reclami, istanze e segnalazioni degli utenti del settore dei rifiuti, mediante avvalimento dello Sportello, a partire dall'1 luglio 2018.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- sulla base delle risultanze emerse dal monitoraggio sul funzionamento del Servizio Conciliazione nei settori energetici nel primo anno di operatività del TICO, con il DCO 199/2018/R/com - i cui contenuti sono stati anche illustrati in occasione di appositi incontri tecnici con gli *stakeholders* - l'Autorità ha effettuato alcuni chiarimenti applicativi e formulato i seguenti orientamenti per l'efficientamento e l'armonizzazione del TICO e, conseguentemente, della disciplina transitoria per l'idrico:
 - a) la specificazione dell'ambito di applicazione del TICO - e, dunque, del novero dei clienti finali tenuti all'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione - escludendovi il cliente multisito, ossia il cliente finale che abbia stipulato un contratto di fornitura che prevede la consegna dell'energia elettrica in più punti di prelievo, qualora il contratto medesimo includa almeno un punto in alta e/o altissima tensione, in aggiunta a punti alimentati in bassa o media tensione;
 - b) sui termini per l'attivazione del Servizio Conciliazione:
 - i. la riduzione del termine minimo, da 50 a 35 giorni dalla presentazione del reclamo, ferma restando la possibilità di presentare comunque la domanda di conciliazione qualora la risposta dell'operatore sia fornita in tempi inferiori e non sia ritenuta soddisfacente;
 - ii. l'abrogazione del termine lungo di un anno dall'inoltro del reclamo per le controversie insorte nei settori energetici;
 - c) in tema di ausilio tecnico del distributore al venditore di energia:
 - i. che il venditore debba richiedere la convocazione del distributore almeno 7 giorni prima del primo incontro, ferma restando la possibilità di richiederlo nel corso del medesimo primo incontro, qualora la necessità di convocazione emerga in tale sede nel corso della negoziazione col cliente finale;
 - ii. l'obbligo del venditore di indicare, all'atto della richiesta, una sintetica descrizione dei dati e delle informazioni, anche sotto forma di quesiti, che dovranno essere oggetto di ausilio tecnico;
 - iii. la possibilità per il distributore, convocato come ausilio tecnico, di sottoscrivere un accordo con l'attivante la procedura, qualora emergano elementi di reciproca opportunità che consentano di prevenire futuri contenziosi;
 - d) la possibilità per le singole parti di richiedere, anche successivamente al primo incontro, un rinvio motivato, confermando, da un lato, che tale facoltà possa essere esercitata una volta soltanto nell'arco dell'intera procedura e, dall'altro, che la relativa richiesta debba essere formulata entro 5 giorni antecedenti all'incontro, con onere della parte richiedente di individuare una data diversa entro i 7 giorni successivi;

- e) la facoltà per il Servizio Conciliazione, su richiesta di una o entrambe le parti interessate, di riunire avanti ad un medesimo conciliatore più procedimenti relativi a controversie connesse dal punto di vista soggettivo o oggettivo;
 - f) l'applicazione della disciplina abbreviata - fissazione del primo incontro nel termine di 15 giorni dalla domanda completa, ma non prima di 5 giorni dalla medesima e rinvio non consentito - anche per i casi in cui il cliente, a valle di un reclamo scritto, abbia ricevuto comunicazione del venditore di costituzione in mora contenente il termine decorso il quale, in costanza di mora, sarà inviata all'impresa distributrice la richiesta di sospensione della fornitura previa eventuale riduzione della potenza disponibile;
 - g) relativamente al settore idrico:
 - i. in vista dell'entrata in vigore del TICO anche per il settore idrico, che sia il gestore dell'acquedotto il soggetto destinatario delle domande di conciliazione nei casi di gestione separata del servizio idrico, anche se le controversie riguardano il servizio fognatura e/o servizio depurazione, facendo a tal fine riferimento a quanto previsto dall'articolo 3, comma 3.1, della RQSII;
 - ii. relativamente alla disciplina transitoria per l'idrico, che il gestore debba comunicare la partecipazione entro i 5 giorni precedenti alla data dell'incontro e che, nel caso di dichiarazione esplicita di non voler partecipare alla procedura o in mancanza di conferma della partecipazione da parte del gestore (equivalente a rifiuto), la Segreteria rediga il verbale di archiviazione della procedura e lo trasmetta all'utente finale;
 - h) la riproposizione di un tavolo tecnico al fine di approfondire l'estensione dell'attivazione della procedura di conciliazione agli operatori, ferma restando l'inapplicabilità del tentativo obbligatorio al procedimento monitorio;
 - i) il rafforzamento dell'accesso al Servizio per i clienti e utenti finali non assistiti da delegati mediante punti periferici, anche per mezzo di eventuali accordi con enti territoriali e/o altri enti, in una prospettiva di economicità sia riguardo ai costi per il cliente che con riferimento agli oneri per il sistema;
- l'Autorità ha proposto che gli interventi oggetto degli orientamenti siano efficaci a decorrere dall'1 gennaio 2019, a eccezione delle previsioni di cui alle precedenti lettere b) punto ii. e g) punto ii. per cui tale efficacia è stata proposta dall'1 luglio 2018.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- nell'ambito del DCO 199/2018/R/com sono stati anche formulati chiarimenti applicativi riguardo al TICO e all'Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr, fra l'altro, in tema di documentazione da allegare al modulo web della domanda di conciliazione, esercizio del diritto alla rinuncia allo svolgimento della procedura da parte dell'attivante, contenuto dei verbali di conclusione della procedura, accesso a

dati e documenti presenti nel fascicolo virtuale e individuazione delle parti della conciliazione nel settore idrico;

- in tema di bonus sociale, tenuto conto dell'entrata in vigore della disciplina transitoria per l'idrico, stanti la peculiarità della materia e delle esigenze della clientela/utenza che ne usufruisce, è emerso un disallineamento fra l'attuale disciplina - che, per i settori energetici, sottrae dall'ambito di applicazione del TICO le tematiche inerenti al bonus oggetto di procedura speciale risolutiva di cui all'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, fatti salvi eventuali profili risarcitori - e la predetta disciplina transitoria che, per il settore idrico, non prevede tale esclusione, pur in mancanza di una specifica procedura speciale ma nella vigenza della gestione di tali pratiche ai sensi dell'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in relazione alle tematiche oggetto del DCO 199/2018/R/com, sono pervenute osservazioni e proposte da parte di: cinque associazioni di operatori attivi prevalentemente nei settori energetici; cinque operatori dei settori energetici singolarmente; un raggruppamento di associazioni di clienti finali domestici comprendenti dieci associazioni iscritte al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU); due associazioni di clienti finali domestici singolarmente, di cui una a livello locale; un'associazione di clienti finali non domestici; per il settore idrico, l'associazione nazionale di autorità ed enti di governo dell'ambito e due gestori; quattro soggetti con interessi trasversali, di cui un operatore di energia con recenti acquisizioni anche nel settore idrico, due gruppi aziendali multiutility e un'associazione rappresentativa di numerose aziende multiutility;
- con riferimento all'architettura complessiva degli orientamenti proposti dall'Autorità, è emersa una generale condivisione riguardo all'opportunità di effettuare interventi di ulteriore efficientamento del TICO, anche in vista della sua applicabilità a regime per gli altri settori regolati e, in particolare, al settore idrico;
- con riferimento all'orientamento a) - esclusione dei clienti multisito, con almeno un punto in alta e/o altissima tensione, dall'ambito di applicazione del TICO, la quasi totalità dei partecipanti alla consultazione ha condiviso quanto proposto;
- riguardo all'orientamento b), punto i. – riduzione del termine minimo, da 50 a 35 giorni dall'invio del reclamo per la presentazione della domanda di conciliazione al Servizio, ferma restando la possibilità di attivare la procedura a valle delle ricezione della risposta ritenuta insoddisfacente, se precedente:
 - le associazioni di operatori, i soggetti trasversali e tre operatori singolarmente si sono mostrati contrari; la maggior parte di essi ha proposto in alternativa un termine di 40 giorni;
 - le associazioni dei clienti finali domestici e due operatori hanno condiviso l'orientamento;

- gli esponenti del mondo idrico hanno richiesto la conferma del termine attuale di 50 giorni, stante il fatto che lo standard per la risposta al reclamo da parte del gestore ai sensi della RQSII è pari a 30 giorni lavorativi;
- relativamente all'orientamento b), punto ii. – abrogazione del termine lungo di un anno dall'invio del reclamo per la presentazione della domanda di conciliazione al Servizio per le controversie nei settori energetici:
 - le associazioni di operatori, gli operatori singolarmente e i soggetti trasversali non hanno condiviso quanto proposto, in ragione dell'asserita necessità di garantire “freschezza” alla problematica da trattare in conciliazione, altrimenti troppo complessa da ricostruire, nonché l'attualità dell'interesse del cliente finale alla sua azionabilità e tenuto, infine, conto della eventuale riproponibilità del reclamo per la riattivazione della conciliazione; a tal fine, è stato richiesto il mantenimento del termine annuale oppure, in sostituzione, l'individuazione di un termine biennale o triennale, oppure ancora che l'abrogazione in questione possa riguardare i soli casi di inadempimento di quanto promesso dall'operatore nella risposta al reclamo e/o nei casi di reitero del reclamo da parte del cliente; si è dimostrato contrario anche un gestore idrico;
 - hanno espresso parere favorevole le associazioni dei clienti domestici e un gestore, quest'ultimo solo nel caso di mantenimento del termine minimo di 50 giorni;
- in tema di ausilio tecnico del distributore e alle relative tempistiche di convocazione su richiesta del venditore - entro il settimo giorno antecedente al primo incontro e ferma restando la possibilità di richiedere tale convocazione nel corso dello stesso - di cui all'orientamento c), punto i.:
 - la quasi totalità delle associazioni degli operatori si è mostrata contraria alla proposta, proponendo termini diversi quali 10 giorni oppure 2 giorni e richiedendo, altresì, di prorogare, in funzione di ciò, l'attuale termine di 30 giorni per la fissazione del primo incontro;
 - gli operatori si sono divisi fra favorevoli alla proposta senza altre osservazioni e contrari, in particolare sull'entità del termine indicato: anche in questo caso è stato proposto in alternativa un termine pari a 10 giorni, con differimento automatico del primo incontro;
 - le associazioni dei clienti finali domestici hanno condiviso l'orientamento, chiedendo di estendere la possibilità di convocazione del distributore anche dopo il primo incontro e a richiesta della parte attivante;
 - i soggetti trasversali hanno espresso contrarietà, suggerendo, in alcuni casi, una rimodulazione dei limiti per la convocazione in argomento (termine pari a 10 giorni oppure entro il primo incontro oppure anche dopo il primo incontro);
- riguardo all'obbligo di formulazione dei quesiti da parte del venditore al distributore convocato - orientamento c), punto ii. - tutti i partecipanti alla consultazione, ad eccezione di un operatore, si sono mostrati favorevoli, segnalando però, gran parte di essi, l'opportunità di:

- individuare casistiche standard e/o una modulistica ad esempio basata sulla tabella 5 del TIQV;
- mantenere l'obbligo partecipativo in capo al distributore anche nei casi di richiesta di convocazione effettuata nel corso del primo incontro o di difformità di dati o informazioni richiesti rispetto a quanto indicato nei quesiti;
- relativamente alla possibilità per il distributore, presente al tavolo conciliativo in qualità di ausilio tecnico, di sottoscrivere il verbale di accordo per assumere volontariamente obblighi prestazionali nei confronti del cliente finale, di cui all'orientamento c), punto iii., si è registrata la condivisione da parte di tutti i partecipanti alla consultazione, con riguardo, in particolare, alle attività di competenza del distributore; a tal fine, fra l'altro, è stata anche sottolineata l'importanza di rendere facoltativa tale previsione, nonché l'opportunità di un aggiornamento dell'incontro per permettere al rappresentante del distributore di munirsi dei poteri necessari. In un caso, è stato richiesto di circoscrivere tale possibilità a specifiche fattispecie, escludendo le tematiche di tipo economico per le quali necessiterebbero specifiche procure;
- con riferimento all'orientamento d) - possibilità per le parti di richiedere un rinvio motivato, anche successivamente al primo incontro, fermi restando i termini per effettuare la relativa richiesta e il limite di un rinvio per parte:
 - quasi tutte le associazioni degli operatori si sono espresse favorevolmente, richiedendo, alcune di esse, l'estensione della facoltà di rinvio anche al distributore convocato quale ausilio tecnico e di prevedere più di un rinvio per parte nei casi di maggiore complessità, nonché un maggiore dettaglio in disciplina circa le motivazioni atte a giustificare il rinvio medesimo; l'associazione contraria ha richiesto un termine di preavviso inferiore agli attuali 5 giorni;
 - tre operatori hanno condiviso quanto proposto, ma hanno richiesto, unitamente alle loro associazioni rappresentative, una calendarizzazione preventiva degli incontri che tenga conto delle date di disponibilità dei loro delegati impegnati ai tavoli conciliativi; un quarto operatore ha invece espresso contrarietà;
 - il raggruppamento di associazioni dei clienti finali domestici non ha condiviso l'orientamento, chiedendo una maggiore flessibilità e almeno due rinvii per parte, di cui il primo senza necessità di motivazione; un'associazione singolarmente ha espresso parere favorevole;
 - i soggetti trasversali hanno espresso una valutazione complessivamente positiva, allineandosi agli operatori nelle richieste di un'agenda condivisa e dell'estensione del rinvio anche al distributore convocato quale ausilio tecnico;
 - gli esponenti del settore idrico hanno manifestato condivisione, con un input, da parte dell'associazione rappresentativa di autorità ed enti di governo dell'ambito, volto ad approfondire un ampliamento della facoltà di rinvio a più di uno per parte;

- in tema di riunione di procedure pendenti connesse soggettivamente o oggettivamente ad opera del Servizio su richiesta di una o di entrambe le parti, di cui all'orientamento e):
 - si registra, presso gli operatori e le loro associazioni, una tendenziale condivisione della sola ipotesi di tipo soggettivo, stante l'asserita coincidenza della tipologia oggettiva con lo strumento della *class action*;
 - le associazioni dei clienti finali domestici e gli *stakeholders* del settore idrico hanno condiviso il complessivo orientamento;
 - i soggetti trasversali hanno espresso posizioni variegate, comunicando la preferenza per l'una e/o l'altra tipologia di connessione;
- sull'orientamento f), relativo all'applicazione della procedura abbreviata per la convocazione degli incontri conciliativi anche ai casi di ricevimento della costituzione in mora per crediti contestati col reclamo:
 - la maggioranza degli operatori e delle loro associazioni, unitamente ai soggetti trasversali, hanno espresso contrarietà, per ragioni connesse alla gestione di un volume maggiore di procedure in tempi più brevi e stante l'asserita difformità, sotto il profilo dell'urgenza, fra le casistiche oggetto della proposta e quelle relative ai clienti con forniture sospese per i quali la procedura abbreviata già trova applicazione, considerando anche la *best practice* che vedrebbe molti operatori sospendere volontariamente le azioni di autotutela del credito in pendenza di una procedura conciliativa; un operatore ha espresso parere favorevole;
 - le associazioni dei clienti finali domestici hanno mostrato condivisione; parere positivo anche da parte di due esponenti del settore idrico;
- riguardo all'orientamento g), punto i., specifico per il settore idrico, secondo cui sia il gestore dell'acquedotto il soggetto destinatario delle domande di conciliazione nei casi di gestione separata, anche se le controversie riguardano il servizio fognatura e/o servizio depurazione:
 - i due gestori partecipanti alla consultazione hanno espresso opinioni contrastanti: l'uno, nella sostanza contrario, ha richiesto che sia convocato obbligatoriamente in conciliazione il gestore del servizio di fognatura o depurazione competente, rimettendo a questi l'eventuale sottoscrizione del verbale, e ha proposto che il meccanismo di ausilio tecnico sia valido per il solo periodo transitorio, al fine di definire più compiutamente, a regime, ruoli e responsabilità dei gestori coinvolti in conciliazione; l'altro, si è espresso favorevolmente, purché tale previsione sia limitata ai casi in cui la competenza per la soluzione della controversia sia del gestore del servizio di acquedotto;
 - l'associazione rappresentativa di autorità ed enti di governo dell'ambito ha espresso perplessità sulla implementazione di quanto proposto, ritenendo necessari un approfondimento su casi concreti e l'obbligo partecipativo del gestore convocato quale ausilio tecnico;
 - i soggetti trasversali hanno espresso contrarietà, sottolineando, in sostanza, che ciascuna richiesta che esula dalla fatturazione dovrebbe essere

ricondata allo specifico gestore competente, individuando, quale ruolo del gestore dell'acquedotto, quello di inoltrare la domanda di conciliazione al gestore competente e di eseguire le operazioni di fatturazione conseguenti alle conciliazioni;

- anche un'associazione degli operatori ha espresso parere favorevole, ma limitatamente alle sole tematiche in tema di fatturazione, ossia nei casi in cui il gestore dell'acquedotto riscuota la tariffa anche per gli altri servizi e purché sia possibile convocare quale ausilio tecnico l'altro gestore coinvolto;
- relativamente all'orientamento g), punto ii., anch'esso specifico per il settore idrico - previsione di un termine antecedente al primo incontro per comunicare la mancata adesione - i rispondenti al quesito, principalmente gli esponenti del settore idrico e i trasversali, hanno condiviso quanto proposto. Un gestore ha richiesto che l'equiparazione fra mancato riscontro alla convocazione e rifiuto della stessa sia applicata anche al soggetto attivante;
- riguardo alla riproposizione del tavolo tecnico per l'estensione dell'attivazione della procedura di conciliazione agli operatori o gestori per controversie nei confronti di clienti o utenti finali, di cui all'orientamento h), si registrano, da un lato, un generale favore fra quasi tutti i partecipanti alla consultazione (con l'eccezione di un operatore, un gestore idrico e due trasversali), ma, dall'altro lato, allo stesso tempo, una diffusa difficoltà nell'individuazione di casistiche diverse dal mancato pagamento; sul tema del procedimento monitorio, taluni hanno proposto l'attivazione del tentativo di conciliazione su base volontaria;
- con riferimento all'orientamento i) sulla diffusione territoriale di punti periferici per l'attivazione del Servizio Conciliazione da parte di clienti e utenti non assistiti da delegati, a fronte di una prevalenza delle opinioni favorevoli alla proposta e ferma restando la necessità di ulteriori approfondimenti, sono state formulate tre principali osservazioni:
 - che tali punti periferici siano approntati da soggetti preposti alla tutela dei consumatori con capillare diffusione sul territorio;
 - che, limitatamente al settore idrico, alcune figure su base locale preposte alla predetta tutela potrebbero fungere allo scopo; per tale settore, sono stati anche proposti gli enti di governo dell'ambito da parte della loro associazione rappresentativa, purché dotati di una struttura adeguata;
 - che gli operatori controparti continuino a utilizzare lo strumento mediante accesso online.

RITENUTO CHE:

- sia opportuno effettuare interventi di efficientamento e armonizzazione della disciplina in tema di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, di cui al TICO e all'Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr, alla luce delle risultanze del monitoraggio del primo anno di operatività del meccanismo di conciliazione

obbligatoria nei settori energetici, al fine di ottimizzare tale meccanismo e renderlo ancora più efficace, efficiente e funzionale, anche per agevolarne ulteriormente la graduale estensione agli altri settori regolati, tenuto conto delle osservazioni pervenute con riferimento al DCO 199/2018/R/com;

- relativamente all'orientamento a), alla luce della sostanziale condivisione diffusa da parte degli *stakeholders* che hanno partecipato alla consultazione, sia opportuno specificare l'ambito di applicazione del TICO escludendovi le controversie facenti capo al cliente multisito, ossia il cliente che abbia stipulato un contratto di fornitura che preveda la consegna dell'energia elettrica in più punti di prelievo, qualora il contratto medesimo includa almeno un punto in alta e/o altissima tensione, in aggiunta a punti alimentati in bassa o media tensione. Ciò in virtù della sostanziale distanza fra i clienti fruitori degli strumenti previsti nel *sistema di tutele* e, in particolare, delle procedure conciliative, e i predetti clienti multisito, per i quali la presenza di un punto in alta e/o altissima tensione è indicativa di una dimensione marcatamente industriale;
- con riguardo all'orientamento b), punto i.:
 - sia opportuno fissare in 40 giorni dall'invio del reclamo all'operatore, anziché in 35 giorni, il termine minimo per l'attivazione del Servizio Conciliazione, ferma restando la possibilità di presentare la domanda di conciliazione a valle del ricevimento della risposta ritenuta insoddisfacente, se precedente. Il termine di 40 giorni, infatti, permette un bilanciamento fra due esigenze: da un lato, garantire, in continuità con l'attuale disciplina, un termine massimo di 10 giorni di postalizzazione per le risposte inviate mediante il canale postale; dall'altro, perseguire l'obiettivo, illustrato in consultazione, di efficientare ulteriormente il *sistema* e, in particolare, il passaggio dal primo al secondo livello, alla luce della riduzione a 30 giorni dello standard di qualità per la risposta al reclamo ai sensi del TIQV dal prossimo 1 gennaio 2019, rendendo tale passaggio coerente con l'evoluzione del meccanismo di invio/risposta al reclamo in modalità online, con il conseguente abbassamento dei tempi di presa in carico e risposta;
 - sia opportuno, per il settore idrico, mantenere, nell'ambito della disciplina transitoria, il termine di 50 giorni dall'invio del reclamo al gestore (o dal ricevimento della risposta insoddisfacente, se precedente) per l'attivazione del Servizio Conciliazione e ciò in linea con lo standard per la risposta al reclamo fissato dalla RQSII in 30 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo medesimo, fermo restando che un eventuale efficientamento, per un allineamento con i settori energetici, potrà essere effettuato, se del caso, in occasione dell'applicazione del TICO a regime e, comunque, a valle di un congruo periodo di monitoraggio dell'attuazione della predetta regolazione sulla qualità contrattuale per il settore;
- con riferimento all'orientamento b), punto ii., sia opportuno confermare quanto proposto in tema di abrogazione del termine lungo di un anno dall'invio del reclamo per le domande di conciliazione relative ai settori energetici, in linea con quanto già previsto per la disciplina transitoria per il settore idrico e in un'ottica di

bilanciamento con gli interventi sopra prospettati riguardo al termine minimo. L'eventuale complessità connessa alla ricostruzione delle problematiche sottese a un reclamo anteriore all'anno - che peraltro potrebbe anche essere segnale di una non efficiente gestione del reclamo medesimo ai sensi del TIQV o in fase di esecuzione degli impegni assunti dall'operatore con la risposta - non giustifica un appesantimento del sistema, determinato dalla necessità di riproporre il reclamo per la medesima controversia per attivare la conciliazione, stanti le esigenze di tutela dei clienti finali connesse al tentativo di conciliazione quale condizione di procedibilità per l'esercizio del diritto di agire in giudizio, non comprimibile con eccessivi filtri temporali. Sul piano dell'economicità di sistema, inoltre, la percentuale del 10% di domande inammissibili per il superamento del termine lungo di un anno, fatta registrare nel 2017 dal Servizio, non può costituire un criterio esclusivo di valutazione, stante l'incertezza sul dato, non intercettabile, relativo ai clienti finali che, a monte, rinunciano alla presentazione della domanda di conciliazione nella consapevolezza della sua inammissibilità e, nei fatti, potrebbero anche rinunciare alle proprie esigenze di tutela. Oltretutto, l'eventuale soluzione alla problematica individuata dall'operatore nelle more della convocazione del primo incontro può sempre generare la rinuncia del cliente finale al tentativo e la conseguente archiviazione della pratica; parimenti, l'eventuale necessità, da parte dell'operatore, di un ulteriore approfondimento dei termini della controversia, se risalente, può essere affrontata mediante la richiesta di rinvio dell'incontro o di aggiornamento del medesimo, nell'ambito del termine massimo della procedura pari a 90 giorni prorogabili di eventuali 30. Ciò, naturalmente, ferma restando l'inammissibilità di una domanda di conciliazione ai sensi del TICO qualora la controversia sia stata già risolta attraverso il giudizio ordinario (*ne bis in idem*);

- riguardo agli interventi di efficientamento del meccanismo di convocazione del distributore in qualità di ausilio tecnico:
 - sull'inserimento di un termine per la richiesta del venditore pari a 7 giorni antecedenti al primo incontro - orientamento c), punto i. – sia opportuno individuare, in accoglimento delle puntuali proposte pervenute sul tema, un diverso termine, pari a 10 giorni, fermo restando, da un lato, il termine massimo di 30 giorni per la convocazione del primo incontro, a tutela del diritto dell'attivante di agire in giudizio a seguito dell'eventuale fallimento del tentativo di conciliazione; dall'altro, che la predetta convocazione possa essere richiesta dal venditore anche nel corso del primo incontro, qualora la relativa esigenza, funzionale alla risoluzione della controversia, emerga in quella sede. Giova precisare, in proposito, che l'attivante può sempre decidere di convocare in conciliazione il distributore in qualità di controparte della procedura rivolgendo direttamente a quest'ultimo la domanda di conciliazione; qualora, invece, la controparte della controversia sia il venditore, a sua volta controparte commerciale dell'attivante, il meccanismo di convocazione del distributore può azionarsi a discrezionalità del venditore medesimo, che, comunque, rimane l'interfaccia unica per

l'intera controversia nei confronti del cliente finale, analogamente a quanto previsto dalla regolazione sulla qualità commerciale della vendita in tema di risposta al reclamo;

- relativamente alla formulazione dei quesiti al distributore convocato quale ausilio tecnico, di cui all'orientamento c), lettera ii., al fine di garantire una flessibilità dello strumento e monitorarne l'utilizzo su un arco temporale congruo, sia opportuno prevedere la facoltà e non l'obbligo di tale formulazione in capo al venditore, prevedendo anche a tal fine l'utilizzo di un eventuale modulo messo a disposizione dal Servizio Conciliazione. In ogni caso, la mancata formulazione dei predetti quesiti o il mancato utilizzo del modulo non esimono il distributore dall'adempimento dell'obbligo di fornire l'ausilio tecnico a fronte della convocazione in conciliazione, mediante la relativa partecipazione all'incontro; allo stesso modo, tale obbligo permane anche con riferimento a eventuali quesiti emersi nel corso del primo incontro, diversi da quelli formulati all'atto della convocazione. Ciò fermo restando che, qualora le parti ritenessero esaurito l'ausilio tecnico nel corso del primo incontro, non sarà richiesta la presenza del distributore anche nell'eventuale incontro di aggiornamento;
- riguardo all'orientamento c), punto iii., sia opportuno prevedere che il distributore, convocato come ausilio tecnico, possa sottoscrivere un accordo con l'attivante la procedura, qualora emergano elementi di reciproca opportunità che consentano di prevenire futuri contenziosi; poiché tale valutazione è rimessa alle parti, anche in relazione al momento in cui effettuarla nel corso della singola procedura, non è intuitivamente possibile circoscrivere a monte le casistiche o le fasi procedurali nelle quali la previsione in argomento possa trovare applicazione;
- con riferimento all'orientamento d), sia opportuno prevedere che le parti possano richiedere il rinvio dell'incontro nel corso dell'intera procedura, estendendo tale facoltà anche al distributore convocato quale ausilio tecnico e stabilendo che la relativa richiesta debba essere formulata almeno entro 2 giorni - anziché gli attuali 5 - antecedenti all'incontro, in una logica di ulteriore flessibilità. Ciò confermando, da un lato, che tale facoltà possa essere esercitata una volta soltanto nell'arco dell'intera procedura e, dall'altro, che la parte richiedente indichi una disponibilità diversa nei 7 giorni successivi. Sempre con riguardo a tale orientamento, non appare condivisibile la richiesta di parte degli *stakeholders* di una calendarizzazione preventiva delle date di disponibilità per la partecipazione agli incontri conciliativi e ciò per le seguenti ragioni: esigenza di non appesantire la struttura organizzativa del Servizio con l'onere gravoso di gestire "agende" per ciascun operatore del mercato coinvolto in conciliazione; presenza di giorni solari; assenza di periodi di sospensione della procedura; necessità di garantire lo svolgimento del tentativo di conciliazione in tempi contenuti, in funzione dell'eventuale accesso alla giustizia ordinaria da parte del cliente finale. In ogni caso, il predetto meccanismo flessibile di rinvio consente alle parti di far fronte a eventuali indisponibilità per la data

dell'incontro oggetto di convocazione o degli eventuali e successivi incontri di aggiornamento, anche di comune accordo;

- relativamente all'orientamento e), in tema di procedure connesse, anche al fine di effettuare ulteriori approfondimenti, sia opportuno rinviare a successivi provvedimenti l'individuazione di modalità procedurali per una efficace gestione di tali particolari procedure, fermo restando che il cliente finale può già oggi attivare una procedura conciliativa per differenti problematiche insorte col medesimo operatore e non risolte col reclamo (tipicamente il risarcimento del danno derivante da un disservizio); inoltre, a fronte dell'eventuale proposizione di domande separate, le parti possono sempre far confluire in un unico incontro le trattative per la soluzione delle diverse controversie (a tal fine, l'attivante rinuncia alla domanda divenuta superflua);
- con riferimento all'orientamento f), sia opportuno prevedere l'applicazione della disciplina abbreviata - fissazione del primo incontro nel termine di 15 giorni dalla domanda completa, ma non prima di 5 giorni dalla medesima e rinvio non consentito - anche per i casi in cui il cliente, a valle di un reclamo scritto, abbia ricevuto comunicazione dal venditore di costituzione in mora contenente il termine decorso il quale, in costanza di mora, sarà inviata all'impresa distributrice la richiesta di sospensione della fornitura previa eventuale riduzione della potenza disponibile. Tale previsione appare coerente con l'esigenza, comune a entrambe le parti della procedura, di disporre di una ulteriore sede di confronto per la gestione del rapporto di debito/credito controverso, evitando un dispendio di tempi e costi, lato cliente, per l'accertamento delle proprie ragioni, prevenendo l'eventuale sospensione della fornitura e, lato operatori, di tutela del proprio credito. Ciò non impedisce al singolo operatore di sospendere, su un piano esclusivamente volontario, le eventuali azioni di autotutela intraprese, in caso di attivazione della procedura conciliativa da parte del cliente finale. Pare, tuttavia, opportuno prevedere uno specifico monitoraggio degli effetti del fenomeno, nell'ambito della più ampia attività di monitoraggio già svolta dal Servizio ai sensi del TICO e dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, anche al fine di eventualmente affinare la previsione in argomento. Con riguardo al settore idrico, in attesa dei provvedimenti di regolazione sul tema, appare altresì opportuno non prevedere l'applicazione di tale nuova casistica di procedura abbreviata nell'ambito della disciplina transitoria;
- in relazione all'orientamento g), punto i., in tema di individuazione del gestore dell'acquedotto quale controparte dell'utente finale in conciliazione nei casi di gestione separata (applicazione analogica dell'articolo 3, comma 3.1, della RQSII), anche al fine di monitorarne l'attuazione, sia opportuno mantenere l'attuale assetto della regolazione del periodo transitorio, ossia distinguendo fra le ipotesi di convocazione del gestore del servizio di depurazione o fognatura in conciliazione e quelle di ausilio tecnico di costoro a vantaggio del gestore di acquedotto:
 - nel primo caso, è opportuno precisare che l'utente finale, in caso di gestione separata del servizio idrico, possa presentare una domanda di conciliazione dinanzi al Servizio Conciliazione nei confronti del singolo gestore

competente per lo specifico servizio oggetto della controversia, pertanto l'acquedottista oppure il gestore del servizio di fognatura o depurazione; sulla base della disciplina transitoria, comunque, il gestore può scegliere di prender parte all'incontro o meno, non operando l'obbligo partecipativo proprio dell'applicazione a regime del TICO;

- nel secondo caso, è facoltà del gestore del servizio di acquedotto richiedere la convocazione in conciliazione, in qualità di ausilio tecnico, del gestore del servizio di fognatura o depurazione, qualora tale ausilio sia funzionale alla soluzione della problematica di competenza del medesimo acquedottista. Appare opportuno precisare che, alla luce delle risultanze del monitoraggio di tale meccanismo, si potrà valutare il suo mantenimento anche nell'ambito della disciplina a regime o meno. Qualora confermato, troveranno applicazione le medesime modalità e tempistiche procedurali ad oggi previste per il meccanismo - sicuramente diverso sul piano della ricorrenza delle casistiche, stante il diverso assetto dei servizi e delle relative sfere di responsabilità - di convocazione del distributore di energia in qualità di ausilio tecnico, di cui al precedente orientamento c), fra cui la possibilità 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;
- riguardo all'orientamento g), punto ii., in un'ottica di efficienza ed economicità, sia opportuno prevedere che il gestore convocato in conciliazione debba comunicare la partecipazione entro i 5 giorni precedenti alla data dell'incontro e che, nel caso di dichiarazione esplicita di non voler partecipare alla procedura o in mancanza di conferma della partecipazione da parte del gestore (equivalente a rifiuto), la Segreteria rediga il verbale di archiviazione della procedura e lo trasmetta all'utente finale;
- non sia opportuno al momento riattivare il tavolo tecnico di cui all'orientamento h), stante l'attenuato interesse da parte degli *stakeholders* alla costruzione del meccanismo, peraltro reso ancor più complesso, sul piano delle fattispecie, dall'attuale orientamento giurisprudenziale relativo all'incompatibilità fra procedimento monitorio e tentativo obbligatorio di conciliazione;
- sia, infine, opportuno effettuare ulteriori approfondimenti ai fini della effettiva costruzione del progetto di diffusione territoriale dei luoghi fisici nei quali attivare il Servizio Conciliazione, a disposizione dei clienti finali non assistiti da delegati e in assenza di costi per il cliente e oneri per il sistema (orientamento i).

RITENUTO, INOLTRE, CHE:

- sia opportuno apportare i seguenti interventi con riferimento alla procedura del Servizio Conciliazione, in un'ottica di chiarimento applicativo:
 - prevedere che, fra i documenti da allegare obbligatoriamente alla domanda di conciliazione, in alternativa alla copia del reclamo scritto, il cliente possa produrre la copia del rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale; il

rinvio giudiziale, infatti, funge da requisito sostanziale per l’attivazione della domanda di conciliazione; sempre in tema di modulo web della domanda di conciliazione, al fine di favorire l’individuazione delle forniture idriche, specularmente a quanto accade per l’energia con POD e PDR, prevedere che nel predetto modulo possa essere indicato il codice identificativo della fornitura;

- confermare il diritto alla rinuncia del cliente o utente finale in qualunque momento della procedura, ferma restando la tempestività della comunicazione di tale rinuncia; in tali circostanze la rinuncia comporterà l’archiviazione della domanda (disposta dalla Segreteria del Servizio Conciliazione) o la mancata comparizione (con apposito verbale redatto dal conciliatore, anche nell’ambito degli incontri di aggiornamento) a seconda del momento della procedura nella quale la rinuncia in argomento sia comunicata dall’attivante;
- con riferimento ai verbali sottoscritti dinanzi al Servizio, eliminare il riferimento ai “punti controversi”, in quanto tautologico e fuorviante di eventuali criticità applicative alla luce delle esigenze di riservatezza delle trattative in sede conciliativa e tenuto conto anche che nei verbali in argomento sono sempre riportati i fatti della controversia nelle “premesse” redatte sulla base di quanto comunicato all’atto della presentazione della domanda di conciliazione presente nel fascicolo virtuale;
- per evitare che il mancato rinnovo delle credenziali di accesso alla piattaforma telematica impedisca alla parte, anche solo per un arco temporale ridotto (necessario per la nuova registrazione al portale), l’accesso ai dati e ai documenti presenti nel fascicolo virtuale nei 3 anni successivi alla data di conclusione della procedura, tenuto anche conto della migrazione dei file sulla nuova piattaforma telematica del Servizio, esplicitare che i predetti dati e documenti siano messi a disposizione delle parti anche su richiesta scritta formulata al Servizio Conciliazione, responsabile della tenuta degli stessi;
- specificare che la procedura di conciliazione presso il Servizio, per il settore idrico, possa essere svolta per controversie fra utente finale – definito dalla RQTI come *“la persona fisica o giuridica che abbia stipulato o che intenda stipulare un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali”* – e il gestore – definito ai sensi della RQSII come *“il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia”*;
- in ultimo, sia opportuno allineare le discipline – TICO e disciplina transitoria per l’idrico – riguardo al rapporto fra conciliazione e controversie relative al bonus sociale idrico, prevedendo che tali controversie, oggetto di reclamo di seconda istanza ai sensi dell’Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr, stanti la

peculiarità della materia e delle esigenze della clientela/utenza che ne usufruisce, siano escluse dall'ambito di applicazione dell'Allegato A alla medesima deliberazione, fatti salvi eventuali profili risarcitori.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- sia opportuno prevedere, quale efficacia degli interventi prospettati:
 - 1 luglio 2018 relativamente all'orientamento g), punto ii., e in tema di bonus sociale idrico, coerentemente con l'entrata in vigore dell'Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr;
 - 1 luglio 2018 per i chiarimenti applicativi sia dell'Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/com che dell'Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr;
 - 1 gennaio 2019 per gli interventi scaturenti dagli specifici orientamenti, a tal fine prevedendo la modifica dei suddetti Allegati nei termini di cui agli Allegati 1 e 2 al presente provvedimento

DELIBERA

1. di modificare l'Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/com, con efficacia dall'1 luglio 2018, come segue:
 - a) all'articolo 6, comma 6.5, dopo fra le parole "PDR" e "della fornitura", sono inserite le parole "o codice identificativo";
 - b) all'articolo 6, comma 6.6, lettera b), dopo la parola "reclamo", sono inserite le parole "o del rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale";
 - c) all'articolo 7, comma 7.1, lettera b), dopo la parola "Gestore", sono inserite le parole "o senza il rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale";
 - d) all'articolo 8, comma 8.8, sono eliminate le parole "e comunque con almeno 5 giorni di anticipo rispetto alla data del primo incontro";
 - e) all'articolo 10, commi 10.1 e 10.5, sono eliminate le parole "i punti controversi e";
 - f) all'articolo 10, comma 10.6, le parole "al primo incontro" sono sostituite con le parole "all'incontro";
 - g) all'articolo 11, comma 11.7, fra le parole "Parti" e "nel rispetto" sono inserite le parole "anche su richiesta,";
2. di modificare l'Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr, con efficacia dall'1 luglio 2018, come segue:
 - a) all'articolo 1, comma 1.1, sono inserite le seguenti definizioni: "Gestore", è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;" e "Utente finale", è la persona fisica o giuridica che

- abbia stipulato o che intenda stipulare un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.”;*
- b) all’articolo 2, comma 2.1, sono eliminate le parole “*del SII e dei singoli servizi che lo compongono*”;
 - c) all’articolo 4, comma 4.1, la lettera a) è così sostituita: “*a) quando attiene a controversie di cui all’articolo 2, comma 2.3, lettere a), b) e c) del TICO e a controversie in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori*”;
 - d) all’articolo 5, dopo il comma 5.1, è inserito il seguente comma 5.1 bis: “*Il gestore comunica la partecipazione entro i 5 giorni antecedenti alla data dell’incontro di cui al precedente comma 5.1. Nel caso di dichiarazione esplicita di non voler partecipare alla procedura o in mancanza di conferma della partecipazione da parte del gestore, la Segreteria redige un verbale con il quale viene dato atto dell’esito negativo del tentativo di conciliazione e trasmette il verbale medesimo al cliente finale, provvedendo alla relativa archiviazione.*”;
 - e) all’articolo 7, comma 7.1, sono eliminate le parole “*i punti controversi e*”;
3. di prevedere che, dall’1 gennaio 2019, l’Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/com sia modificato nei termini di cui all’Allegato 1 al presente provvedimento, di cui forma parte integrante e sostanziale;
 4. di prevedere che, dall’1 gennaio 2019, l’Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr sia modificato nei termini di cui all’Allegato 2 al presente provvedimento, di cui forma parte integrante e sostanziale;
 5. di stabilire che le procedure conciliative avviate fino al 31 dicembre 2018 dinanzi al Servizio Conciliazione siano disciplinate fino alla loro conclusione dall’Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/com e dall’Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr vigenti alla predetta data;
 6. di dare mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti e al Direttore della Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia per le azioni a seguire di rispettiva competenza;
 7. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.a.;
 8. di pubblicare il presente provvedimento e i testi aggiornati dell’Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/com e dell’Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr, nonché l’Allegato 1 e l’Allegato 2, sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

28 giugno 2018

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni