



**SCHEMA DI DISCIPLINA
DELLE MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL TENTATIVO OBBLIGATORIO
DI CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA CLIENTI E UTENTI FINALI E
OPERATORI NEI SETTORI REGOLATI DALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA
IL GAS E IL SISTEMA IDRICO DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE**

562/2015/E/COM

Premessa

Il presente documento riporta le osservazioni di **G.O.R.I. S.p.A. - Gestione Ottimale Risorse Idriche** (di seguito anche “**GORI**”), gestore del Servizio idrico integrato dell’ATO 3 Sarnese Vesuviano della Regione Campania, in relazione alle modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie tra clienti ed utenti finali e operatori dei settori regolati dall’Autorità proposte dall’**Autorità per l’energia elettrica il gas ed il sistema idrico** (di seguito “**Autorità**” o “**AEEG**”) con il Documento per la Consultazione n. 562/2015/E/COM.

GORI esprime, innanzitutto, apprezzamento per la pubblicazione della consultazione in oggetto che, in attuazione del decreto legislativo n. 130/15 che è intervenuto con modifiche sul codice del consumo ed ha disciplinato le procedure volontarie per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere che coinvolgono consumatori e professionisti, ha anche previsto l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione delle controversie nei settori regolati dall'Autorità, che deve essere esperito necessariamente come condizione di procedibilità per l'eventuale successiva azione giudiziale e, fermo restando quanto esposto nel prosieguo del documento su taluni spunti di consultazione come meglio specificato ai relativi punti di domanda,– si vogliono riportare di seguito alcune considerazioni preliminari:

Per quanto riguarda **l’ambito di applicazione e tempistiche prospettate nel DCO in esame** è previsto che in una prima fase, a partire dal 1 gennaio 2017, la disciplina trovi applicazione per i settori nei quali l’esperienza di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie fra clienti e operatori è maggiormente consolidata, ossia quelli **dell’energia elettrica e del gas**” e, in una logica di gradualità, è prevista un'applicazione futura a tutti i settori regolati, in particolare, per quello che interessa in questa sede, al settore idrico, in esito a successive valutazioni in considerazione del fatto che (comma 2.5) *“In linea generale, per gli utenti del servizio idrico integrato, non esiste allo stato attuale un sistema di tutele paragonabile nella sua articolazione a quello operante nei settori energetici e ciò perché, da un lato, non è stata ancora definita, da parte dell’Autorità, una completa regolazione contrattuale che possa garantire all’utente livelli minimi di servizio omogenei sul territorio nazionale e, dall’altro, non è presente una procedura universale di risoluzione extragiudiziale delle controversie (di tipo conciliativo). La maturità del settore, ai fini dell’inserimento nella Disciplina, potrebbe, tra l’altro, essere connessa all’individuazione di una procedura di conciliazione, quale è il Servizio Conciliazione per i settori energetici, se non anche l’estensione*

applicativa del Servizio medesimo alle controversie degli utenti finali nei confronti dei gestori. Ciò necessiterebbe di un apposito intervento normativo, volto ad ampliare le materie per le quali l'Autorità possa avvalersi di un soggetto esterno per la gestione operativa di tale procedura, come Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: AU), che gestisce il Servizio Conciliazione per conto dell'Autorità." Ed è inoltre previsto che (comma 2.6) *"i clienti e gli utenti dei settori per i quali non si applica la Disciplina potranno comunque ricorrere volontariamente al Servizio Conciliazione, se previsto dalla relativa disciplina, o ad altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove esistenti, prima di accedere ad un eventuale giudizio"*. A giudizio della scrivente **è necessario anticipare quanto prima l'adozione della nuova disciplina anche al settore idrico**, rendendo obbligatorie le procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e conferendole natura di condizione di procedibilità al ricorso al giudizio ordinario **senza prevedere alcuna gradualità nell'applicazione della disciplina**.

Per quanto riguarda **le modalità e le tempistica prospettata per l'attivazione della procedura e la procedibilità per gli eventuali seguiti giurisdizionali** si condivide con la tempistica e le modalità proposte ma si sottolinea, in considerazione del fatto che il termine di un anno appare molto lungo, che è fondamentale garantire, qualora l'attivazione della procedura di conciliazione riguardi un reclamo che abbia per oggetto i crediti, che il credito sia esigibile nell'arco di tempo considerato e non venga sospesa l'esigibilità del credito nel tempo in cui si espleta la conciliazione obbligatoria. Diversamente si correrebbe il rischio che le procedure di recupero credito, che in talune aree del paese sono già difficoltose, potrebbero subire ulteriori ritardi a penalizzando fortemente il gestore.

Tanto premesso, si riportano le osservazioni puntuali

<i>Q1. Si condivide la scelta di applicare la Disciplina in modo graduale? Se no, motivare.</i>

R1

Non si condivide la scelta di applicare la disciplina in maniera graduale al servizio idrico, è necessario anticipare quanto prima l'adozione della nuova disciplina anche al settore idrico, rendendo obbligatorie le procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e conferendole natura di condizione di procedibilità al ricorso al giudizio ordinario senza prevedere alcuna

gradualità nell'applicazione della disciplina. Si ritiene che anche per il settore idrico la disciplina debba essere efficace dal 1 gennaio 2017, in considerazione che c'è un anno di tempo per adeguarsi e che si può utilizzare la conoscenza già acquisita dall'AEEGSI nei settori più maturi, quali quello elettrico e del gas, per recuperare rapidamente ed in maniera efficace il gap con il settore idrico. Si potrebbe ad esempio ampliare, già a partire dal 1 luglio 2016, il Servizio Conciliazione, già attivo nei settore elettrico e del gas, anche al settore idrico su base volontaria, consentendo 6 mesi di sperimentazione al fine di garantire a partire dal 1 gennaio 2017 l'avvio a regime della disciplina anche al settore idrico.

Q2. Si condivide la strutturazione della condizione di procedibilità ai fini dell'azione giudiziale? Se no, motivare, indicando ipotesi alternative e/o aggiuntive.

Q3. Il termine per la fissazione del primo incontro appare funzionale? È individuabile un termine diverso da quello indicato? Motivare.

R2/R3

Si condivide la tempistica prospettata e la si concorda con l'ipotesi proposta dall'Autorità per attivare la condizione di procedibilità ovvero ***“che la condizione di procedibilità per l'azionabilità in giudizio della pretesa debba considerarsi avverata se il primo incontro esperito dinanzi al conciliatore si conclude senza l'accordo”*** si concorda inoltre con l'ipotesi prospettata di ***“considerare avverata la condizione di procedibilità anche nei casi di mancata comparizione della controparte al primo incontro*** (si tratta di casi in cui l'accordo appare irraggiungibile)“.

Q4. Si condivide l'eliminazione del termine di 6 mesi dalla risposta al reclamo per la proposizione della domanda di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, fermi restando il termine minimo di 50 giorni e il termine lungo di 1 anno dall'inoltro del reclamo medesimo? Se no, motivare.

R4

Si condivide in linea di massima la tempistica prospettata ma, in considerazione del fatto che il termine di un anno appare molto lungo, è fondamentale garantire, qualora l'attivazione della procedura di conciliazione riguardi un reclamo che abbia per oggetto i crediti, che il credito sia

esigibile nell'arco di tempo considerato e non venga sospesa l'esigibilità del credito nel tempo in cui si espleta la conciliazione obbligatoria.

Q5. Si condivide la previsione estesa dell'obbligo partecipativo dell'operatore al tentativo obbligatorio di conciliazione attivato presso il Servizio Conciliazione dal cliente? Se no, motivare

R5

Si, Si condivide

Q6. Si condivide l'individuazione delle procedure alternative al Servizio Conciliazione dell'Autorità per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione? Se no, motivare, individuando ipotesi alternative e/o aggiuntive.

R6

Si, Si condivide