

Documento di consultazione 562/2015/E/com

Rispetto al documento di consultazione 562/2015/E/com relativo alla obbligatorietà della conciliazione, si concorda con la previsione di rendere vigente a partire dal 1 gennaio 2017 il procedimento conciliativo in generale - quindi non soltanto quello presso l'Autorità - quale condizione di procedibilità per l'avvio della successiva fase giudiziale. Tale obbligatorietà dovrà quindi riguardare tutte le tipologie di controversie per le quali l'Autorità è competente, incluso il servizio idrico integrato, non è infatti ammissibile differire l'applicazione di tale misura senza che ciò provochi un ingiustificato differente e peggiorativo trattamento per gli utenti del settore idrico che, così operando, si troverebbero privati di uno strumento essenziale di tutela, preventivo al ricorso alla via giudiziaria e spesso risolutivo. E' altresì evidente che, tenuto conto delle differenze del settore idrico, andrà approntata una modalità che tenga conto della specificità della disciplina, ma questo non può equivalere al procrastinare misure urgenti e centrali nella tutela dei consumatori quale è appunto la conciliazione anche nel settore idrico.

Rispetto al documento è condivisibile la prospettiva di ritenere esperita la condizione di procedibilità all'esito del primo incontro, sostituendo l'espressione "tentativo di conciliazione" con "procedimento di conciliazione". Va poi certamente regolamentata la partecipazione delle parti sostanziali al fine di rendere effettivo l'incontro di conciliazione, adeguando di conseguenza anche la formulazione della norma regolamentare.

È altresì condivisibile la scelta di rendere obbligatoria la partecipazione degli operatori.

Si condivide altresì la fissazione del termine di 30 giorni dalla presentazione della domanda di conciliazione entro il quale svolgere il primo incontro del procedimento di conciliazione.

Per quanto riguarda il tempo previsto tra presentazione del reclamo ed accesso alla procedura di conciliazione si propone di uniformare in tutti i casi il termine dei 40 giorni dal reclamo, in linea con le previsioni della delibera 164/08.

Si apprezza la previsione di abrogare il termine di 6 mesi decorrente dalla risposta al reclamo per l'attivazione della procedura del Servizio Conciliazione, mantenendo unicamente il termine lungo di 1 anno decorrente dall'inoltro del reclamo in ottemperanza a quanto previsto dal d.lgs.

Rispetto all'impostazione del documento chiediamo che le conciliazioni paritetiche acquisiscano un ruolo del tutto paritario rispetto al Servizio Conciliazione Energia, anche

per l'esperimento del tentativo di obbligatorio. Infatti più volte le scriventi Associazioni hanno lamentato che la conciliazione paritetica non gode di pari dignità e, soprattutto, di pari strumenti rispetto al Servizio Conciliazione. In particolare mancando per le procedure di conciliazione paritetica la obbligatorietà della presenza del distributore (che potrebbe superarsi sia prevedendo un obbligo diretto cd ordine di servizio, sia prevedendo un termine stretto e cogente es. di cinque giorni entro cui il distributore è tenuto a fornire i dati richiesti per lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica). Altro punto di vulnus della procedura paritetica rispetto al sistema vigente presso il Servizio Conciliazione Energia è dato dal fatto che presso il Servizio Conciliazione energia è possibile ricevere risarcimenti non previsti nelle procedure di conciliazione paritetica; anche in tal caso chiediamo che l'Autorità voglia davvero parificare i due strumenti.

Infine sulla parte economica chiediamo che la conciliazione paritetica riceva un contributo a prescindere dalla positività dell'esito della negoziazione in ciò rispettando il dettato della normativa vigente parificandola a quella del servizio conciliazione energia.

Quanto al mancato riconoscimento di titolo esecutivo al verbale delle conciliazioni paritetiche, ricordiamo che in caso di accordo raggiunto in sede di conciliazione paritetica è consentita - in virtù dell'art. 7 (Regolamento di procedura) del DM 180/2010, relativo al Registro degli organismi di mediazione, comma 2, lettera c) - *“la possibilità (...) di utilizzare i risultati delle negoziazioni paritetiche basate su protocolli di intesa tra le associazioni riconosciute ai sensi dell'articolo 137 del Codice del Consumo e le imprese, o loro associazioni, e aventi per oggetto la medesima controversia”*. Ciò consente di utilizzare il risultato raggiunto e formalizzato nell'accordo di conciliazione (ex art. 1965 c.c.) e di “farlo entrare” nella procedura di mediazione, che avrà funzione di formalizzare l'accordo stesso accordandogli anche valore di titolo esecutivo.

Poiché il recepimento della direttiva comunitaria di cui si discute non abroga (ne potrebbe farlo) la predetta normativa il verbale che definisce la conciliazione paritetica quindi è, ex art. 1965 codice civile, un atto transattivo che definisce il contenzioso, in particolare ove si dato seguito agli accordi assunti, la questione del titolo esecutivo diventa quindi elemento rilevante soltanto nei casi del tutto residuali in cui non venga dato seguito all'accordo raggiunto, ipotesi comunque superabile già adesso ricorrendo allo strumento dell'art. 7 comma 2, lettera c) del DM 180/2010.

Tutto ciò rileva sotto due profili: il primo è quello che comunque la conciliazione paritetica, già così come attualmente è, comporta la possibilità sia di definire il contenzioso in base ad un accordo che ha valenza transattiva tra le parti (art. 1965 del codice civile), sia di ottenere – nel caso ve ne sia bisogno – un titolo esecutivo a tutti gli effetti. Si tratta di due elementi caratterizzanti fin d'ora le procedure di conciliazione ed i relativi verbali, in base alla normativa italiana, di cui l'Aeegsi non può non tener conto anche nell'emanazione della delibera in ambito di mediazione, conciliazione e sistemi ADR in generale, favorendo il naturale percorso che porti anche la conciliazione paritetica ad essere inclusa, a tutti gli effetti, fra i sistemi ADR.

Infine sulla parificazione degli strumenti di conciliazione resta ancora aperta la discussione circa la validità della stessa conciliazione dell'AU nel superamento della problematica della presentazione della domanda e la gestione del procedimento nel caso cd off line, ovvero del caso in cui il consumatore voglia (rectius) debba adire fisicamente l'organo di conciliazione in una sede fisica di presentazione della stessa.

Le soluzioni potrebbero essere varie: le AACCC scriventi propongono, coerentemente con l'impostazione di tutto il documento trasmesso, un più stretto rapporto con i terminali locali delle Associazioni in grado di colmare il gap normativo evidenziato.

Roma, 11/02/2016

Le Associazioni Consumatori firmatarie:

CITTADINANZATTIVA

CONFCONSUMATORI – ACP

CODACONS

MOVIMENTO CONSUMATORI

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

RETE CONSUMATORI

- ASSOUTENTI
- CASA DEL CONSUMATORE
- CODICI