

Risposte

DCO 562/2015/E/COM

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

Si condivide la scelta di rinviare l'applicabilità della disciplina al servizio idrico, per l'oggettiva minore maturità del settore. Non si condivide invece la scelta di sospendere l'operatività per le controversie business to consumer; tale orientamento sarebbe indotto dalla *"novità della fattispecie e l'assenza di esperienze settoriali simili"*, ma detta motivazione non tiene in considerazione che gli operatori della vendita hanno in questi anni maturato esperienze settoriali simili, ad esempio tramite la negoziazione assistita introdotta dal decreto legislativo 132/2014 che rappresenta un'ADR in cui l'operatore della vendita è obbligato a partecipare per le richieste avanzate a qualsiasi titolo per richieste il cui valore non ecceda i 50.000 euro; conseguentemente questa gradualità senza termine temporale non appare giustificabile alla luce delle esperienze in atto almeno per i casi in cui la parte convenuta sia una PMI, mentre determinerebbe un vulnus irragionevole per le piccole imprese le quali, per una supposta carenza di esperienza pratica in capo a soggetti dotati di mezzi e capacità organizzative, si troverebbero sprovviste, nel caso in cui siano parte convenuta in una controversia e non volessero arrivare in giudizio, della possibilità di trovare un accordo tramite ADR. Infine, con riferimento alle controversie attivate dai *prosumer*, se da un lato il servizio è attivabile solo dal 1 luglio 2015, occorre ricordare che la nuova disciplina diventerebbe operativa a partire dal 2017 ed è lecito chiedersi se questo lasso temporale non sia idoneo a portare la fattispecie ad idonea maturazione ovvero per definire sin da ora un termine entro il quale la disciplina diventerà applicabile anche a tali fattispecie.

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

L'orientamento manifestato dall'Autorità, teso a considerare soddisfatta la condizione di procedibilità se il primo incontro dinanzi al conciliatore si conclude senza l'accordo, è quello che maggiormente garantisce la celerità della procedura e quindi la certezza del diritto. Tuttavia occorre evitare che tale condivisibile esigenza si presti a comportamenti strumentali da parte di operatori che potrebbero avere una propria convenienza economica a non trovare l'accordo nei frequenti casi in cui il valore della controversia sia almeno pari- se non superiore- alle spese dell'azione legale per la controparte così da rendere antieconomico il ricorso alle vie legali per la piccola impresa. Questa circostanza, resa più probabile nel non auspicabile caso di conferma dell'orientamento espresso nel DCO 614/2015/E/com teso ad eliminare per tutti i consumatori, domestici e non domestici, il ricorso allo Sportello del Consumatore, si potrebbe contenere prevedendo da un lato l'obbligatorietà della partecipazione in capo ad entrambe le parti e dall'altro un terzo livello di giudizio in capo al regolatore, così come prospettato dall'Orientamento n.4 del dco 614/2015 E/com, nel quale la mancata comparizione –ove non obbligatoria- ed il comportamento immotivatamente non conciliativo di uno dei soggetti costituisca elemento di valutazione eventualmente indennizzabile in favore della controparte.

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

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.

I termini di 30 giorni per la convocazione e di 90 per la conclusione sono condivisibili. Tuttavia, si ricorda che attualmente il ricorso allo Sportello del consumatore, che si può attivare in caso di mancata risposta dopo 40 giorni dall'invio del reclamo di primo livello e che nel 2015 ha avuto tempi medi di risoluzione di 53 giorni (DCO 614/2015/E/com, pag.10 paragrafo 1.14), garantisce una risoluzione in 90 giorni circa. Al contrario, la procedura del servizio di Conciliazione Autorità prevede che in caso di mancata risposta occorran 50 giorni dall'inoltro del reclamo ai fini della presentazione dell'istanza, a cui si sommerebbero i 30 giorni per la prima convocazione ed i 90 giorni per la conclusione, arrivando ad una conclusione in 170 giorni. In altri termini, il servizio di Conciliazione Autorità che negli orientamenti espressi nel DCO 614/2015/E/COM dovrebbe divenire centrale, richiederebbe dei tempi per la conclusione della procedura che se utilizzati pienamente, ammonterebbero al doppio rispetto a quanto ad oggi impiegato dallo Sportello. Pertanto si propone di ridurre il termine per la presentazione dell'istanza da 50 giorni a 30 dall'invio del reclamo, in linea con la riduzione dei termini per rispondere al reclamo di primo livello proposta da Confartigianato nell'ambito del DCO 614/2015.

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

La previsione della partecipazione obbligatoria dell'operatore al tentativo di Conciliazione presso il servizio Autorità è auspicabile per evitare strategie opportunistiche che fanno leva sulla antieconomicità dell'azione legale in relazione al valore della controversia, come già argomentato nella risposta al quesito n.2 a cui si rimanda. L'istituto della partecipazione obbligatoria è funzionale al rafforzamento del successo della procedura conciliativa che evita il ricorso alle vie legali. Pertanto, andrebbe prevista per tale ragione senza introdurre compensazioni con la non obbligatorietà del tentativo di conciliazione per le controversie Business to consumer, che come osservato nella risposta al quesito n.1 a cui si rimanda, creano una disparità di trattamento e complessivamente un sistema più oneroso in danno della parte debole, sia essa piccola impresa che consumatore domestico. Inoltre, un'osservazione merita il paragrafo 4.7 del DCO in oggetto, nella parte in cui l'Autorità afferma che l'alternatività tra Sportello del Consumatore e servizio di Conciliazione Autorità "sarebbe in contraddizione con la necessità della (sola) conciliazione ai fini giudiziali. Gli effetti dell'abrogazione-....- sarebbero attenuati..., con particolare riferimento alla disponibilità di ulteriori procedure per l'esperimento del tentativo". E' opportuno ricordare che le piccole imprese in questi anni hanno preferito ricorrere allo Sportello del Consumatore piuttosto che al Servizio di Conciliazione, perché strumento agile e snello, anche più snello di quest'ultima in relazione alle tempistiche e perché, essendo gestito dal Regolatore, in avalimento di Acquirente Unico, particolarmente autorevole ed idoneo ad indirizzare virtuosamente il comportamento degli operatori.

Ad avviso di Confartigianato è azzardato ritenere che i due strumenti abbiano un effetto equivalente e l'eventuale eliminazione dello sportello determinerebbe anche per via indiretta un arretramento della tutela del consumatore. E' pertanto auspicabile che le esigenze di economia ed efficienza che guidano gli orientamenti dell'Autorità possano essere soddisfatte in maniera diversa, riducendo l'accesso allo Sportello alle sole PMI ovvero come istanza a cui rivolgersi senza reclamo di primo livello. Si osserva inoltre che, allo stato almeno per le PMI, le alternative al Servizio di Conciliazione sono abbastanza ridotte, in quanto i protocolli di conciliazione paritetica ad oggi firmati con gli operatori non rientrano nelle ADR di cui al codice del consumo, per l'impossibilità delle associazioni di PMI di essere iscritte all'elenco di cui all'art.137 del codice del consumo ed eventuali altre procedure rappresentano esperienze isolate ovvero caratterizzate dalla necessità di assistenza legale con aumento sensibile dei costi.

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

Si ritiene che in tale individuazione l'Autorità dovrebbe tenere conto del grado di capillarità attuale e potenziale sul territorio e della necessità di cercare di evitare, per quanto possibile, il ricorso a mediazioni in cui l'assistenza di un servizio legale sia obbligatoria per le ragioni esposte nella risposta al quesito che precede.