



---

**Autorità di regolazione per energia reti e  
ambiente**

**Documento di consultazione 199/2018/R/com**  
**Osservazioni di Energia Concorrente**

---



**ENERGIA CONCORRENTE**



Il presente documento contiene le osservazioni di Energia Concorrente al documento di consultazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (**ARERA**) 199/2018/R/com, recante *Orientamenti per l'efficientamento e l'armonizzazione settoriale della disciplina in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (TICO) (DCO)*, con termine invio osservazioni 11 maggio 2018.

\* \* \*

### **Premessa**

In via preliminare, Energia Concorrente esprime apprezzamento per l'attività sin ora svolta dal Servizio di Conciliazione, che si è mostrato uno strumento valido ed efficace di risoluzione delle controversie insorte tra clienti e operatori, con un effetto realmente deflattivo del contenzioso. L'Associazione ritiene quindi che lo stesso debba essere valorizzato in ossequio ad una logica costi-benefici per l'intero sistema.

Passando ad analizzare le specifiche tematiche poste dal documento di consultazione, Energia Concorrente ritiene che le modifiche proposte rispetto ai termini per l'attivazione della procedura del Servizio Conciliazione potrebbero non rappresentare un miglioramento dalla procedura e non assicurare un'adeguata qualità nella risoluzione della problematica evidenziata dal cliente finale.

Con riferimento, in particolare, alla riduzione del termine per l'attivazione del Servizio di Conciliazione a 35 giorni dalla presentazione del reclamo, è nostra opinione che qualche giorno in più possa essere utile per una migliore risoluzione della controversia, consentendo una più completa e quindi migliore istruttoria. Si ritiene quindi opportuno che il termine per l'attivazione del Servizio sia fissato in almeno 40 giorni dalla presentazione del reclamo, mantenendo così coerenza con l'attuale impianto che prevede dieci giorni tra le tempistiche di risposta motivata imposte dal TIQV e il



termine di attivazione della procedura in virtù del TICO. Sempre per la stessa ragione sembrerebbe inoltre opportuno allungare il termine per la fissazione dell'incontro da 30 a 35 giorni, proprio perché più è completa l'istruttoria e più la trattazione avviene rapidamente e senza necessità di rinvii.

Sul tema, appena accennato dal documento, delle cd. chiusure aziendali - intese come possibili sospensioni automatiche del Servizio di Conciliazione legati a periodi particolari dell'anno come quello natalizio o la settimana di ferragosto - il fatto che non siano prese in considerazione dal TICO determina indubbiamente un aggravio notevole per gli operativi in termini di gestione di personale che nei periodi indicati tradizionalmente è ridotto, ma anche una interferenza nella organizzazione aziendale con cui le suddette chiusure vengono concordate. Ciò non trova, a nostro parere, una giustificazione in termini di esigenze di efficientamento del Servizio. Si ritiene pertanto che dovrebbe essere prevista la possibilità per gli operatori di comunicare, con congruo anticipo, le indisponibilità dovute a chiusure aziendali.

Per ciò che invece concerne la convocazione di incontri tecnici per discutere la possibile attivazione del Servizio di Conciliazione da parte dell'operatore si ritiene che tale soluzione, sempre chiaramente in un ambito di volontarietà in capo ai venditori in merito all'attivazione o meno, possa andare verso un auspicabile deflazione del contenzioso.

### **Risposta ai singoli spunti di consultazione**

*Q1. Si ritiene condivisibile l'esclusione dei clienti multisito che abbiano almeno un punto non rientrante nell'ambito soggettivo del TICO? Se no, motivare.*

Si valuta positivamente la proposta di escludere dall'ambito di applicazione del TICO il cliente multisito che abbia anche solo un punto in alta o altissima tensione vista la dimensione industriale del soggetto.

*Q2. In vista dell'entrata in vigore del TICO a regime, a valle del periodo transitorio su base volontaria, si condivide che 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? Se no, motivare.*

n/a

*Q3. Si condivide la riduzione del termine minimo di attivazione del Servizio Conciliazione a 35 giorni dalla presentazione del reclamo, in caso di mancata risposta dell'operatore? Se no, indicare, motivando, un diverso termine.*

*Q4. Si condivide l'abrogazione del termine lungo di un anno dalla presentazione del reclamo, fermo restando il termine minimo di 35 giorni? Se no, motivare.*

Per le ragioni anticipate in premessa, si ritiene che il termine minimo di attivazione del Servizio di Conciliazione non dovrebbe essere ridotto a meno di 40 giorni, posto che un termine minore potrebbe non rispondere alle esigenze di approfondimento della questione da parte degli operatori, finendo per rendere l'istruttoria meno completa e quindi meno efficace ai fini di una tempestiva risoluzione della vicenda.

L'eliminazione del termine di decadenza di un anno, inoltre, viene accolta con cautela. Da un lato la proposta di ampliare l'accesso al Servizio Conciliazione anche oltre l'attuale termine di un anno potrebbe essere auspicabile, in particolare al fine di evitare il ricorso ad altre tipologie di organismi ADR la cui efficacia, come è stato evidenziato sin ora dalla casistica, è assai minore di quella assicurata dal Servizio. Dall'altro, tuttavia, potrebbe generare estrema confusione e incertezza nella conduzione della procedura di conciliazione perché a distanza di troppi anni la ricostruzione della contesa potrebbe essere macchinosa e poco precisa. Si potrebbe, quindi, individuare un termine intermedio di due/tre anni che favorisca una trattazione ancora relativamente fresca e quanto più incisiva possibile della controversia e allo stesso tempo fornisca al cliente indeciso o distratto il tempo sufficiente per



decidere se intraprendere la strada della conciliazione o considerare definitivamente chiuso il proprio caso.

*Q5. Si condivide l'introduzione di un termine massimo per il venditore per richiedere l'ausilio tecnico prima del primo incontro? Se no, motivare.*

*Q6. Si condivide l'introduzione dell'obbligo del venditore all'atto della convocazione del distributore di formulare le tematiche oggetto di ausilio tecnico? Se no, motivare.*

*Q7. Si condivide la facoltà del distributore, convocato come ausilio tecnico, di assumere volontariamente obblighi prestazionali nei confronti del cliente finale, al fine di prevenire un futuro contenzioso? Se no, motivare.*

All'esito dell'esperienza maturata sin adesso appare provato che un completo scambio di informazioni col distributore si traduca in una più probabile risoluzione positiva della controversia. Energia Concorrente concorda pertanto sulla opportunità di prevedere che il venditore debba chiedere la convocazione del distributore con anticipo o nel corso dell'incontro, qualora la necessità di convocazione emerga in tale sede. Si propone tuttavia di ridurre il termine ipotizzato al secondo giorno solare antecedente, al fine di evitare che gli operatori di mercato richiedano indiscriminatamente l'intervento del distributore anche qualora non strettamente necessario.

Si condivide altresì la introduzione dell'obbligo del venditore circa la formulazione delle macrotematiche oggetto dell'ausilio tecnico del distributore. Si valuta, inoltre, positivamente la possibilità di attribuire al distributore, convocato come ausilio tecnico, la facoltà di sottoscrivere un accordo con l'attivante la procedura per prevenire futuri contenziosi.

Per ciò che concerne la mancata comparizione dell'attivante si condivide l'assunto per cui tale fattispecie comporti la archiviazione non solo per il primo incontro, ma anche per gli eventuali incontri successivi di aggiornamento.



*Q8. Si condivide di prevedere la facoltà del rinvio per una sola volta e per ciascuna parte esercitabile nel corso della procedura? Se no, motivare.*

In generale, Energia Concorrente condivide la *ratio* della proposta di limitare al minimo il numero di rinvii degli incontri nel contesto della stessa controversia. Tuttavia, una sola possibilità di rinvio in alcune ipotesi potrebbe apparire riduttiva, mentre in altre non sarebbe neanche necessaria. Chiaramente tale necessità è strettamente correlata a questioni specifiche che attengono alla complessità della controversia. Si ritiene, pertanto, che non si dovrebbe escludere la possibilità di prevedere un numero di rinvii maggiore di uno laddove la complessità della questione esaminata lo richiedano oppure se si sia dovuto procedere già ad un rinvio nei casi di chiusure aziendali che oggi non sono considerate sospensive dell'attività del Servizio.

Va da sé che il rinvio unico deve essere accompagnato da una gestione ordinata del calendario di conciliazione da parte della segreteria. Sarebbe pertanto opportuno che si evitassero situazioni di sovrapposizione o alternanza di fasi di picchi con fasi di inattività.

*Q9. Si condivide l'introduzione della facoltà del Servizio, su richiesta di una o entrambe le parti, di riunione delle eventuali procedure pendenti connesse soggettivamente o oggettivamente? Se no, motivare.*

Per poter rispondere con cognizione di causa a questa domanda si chiede di chiarirne il significato. Qualora infatti si faccia riferimento a reclami di più clienti, riteniamo che la fattispecie si configuri come *class action* e pertanto non sia trattabile all'interno delle procedure di conciliazione.

Energia Concorrente valuta positivamente, invece, la facoltà del Servizio di riunire procedure pendenti connesse soggettivamente o oggettivamente al fine di ottimizzare la trattazione delle questioni sollevate dall'attivante.

*Q10. Si condividono le ulteriori misure a tutela dei clienti finali destinatari della costituzione in mora? Se no, motivare.*



Energia Concorrente non condivide le ulteriori misure a tutela dei clienti finali destinatari della costituzione in mora perché si ritiene non sussisterebbero i medesimi presupposti del diverso caso oggi previsto di sospensione in essere.

*Q11. Si condividono gli interventi di efficientamento della disciplina transitoria del Servizio Conciliazione per il settore idrico? Se no, motivare.*

n/a

*Q12. Si condivide l'ipotesi di riattivare un tavolo tecnico al fine di approfondire l'estensione dell'attivazione della procedura di conciliazione agli operatori?*

*Q13. Considerando l'attuale orientamento giurisprudenziale sull'inapplicabilità del tentativo obbligatorio al procedimento monitorio, si ritiene possano essere individuate ulteriori specifiche fattispecie per l'azionabilità di controversie di operatori nei confronti dei clienti ai sensi del TICO? Se sì, quali?*

Richiamando quanto espresso in premessa si ritiene che un approfondimento circa la possibilità di estensione agli operatori sia assolutamente positiva in un'ottica di valorizzazione del Servizio Conciliazione nella sua funzione deflattiva del contenzioso laddove rimanga in un ambito di volontarietà da parte degli operatori.

Come noto, la giurisprudenza non ha ritenuto obbligatorio il tentativo di conciliazione ai fini dell'avvio del procedimento monitorio. Nonostante ciò si rilevano possibili effetti positivi nella sua attivazione su base meramente volontaria da parte degli operatori, al fine di tentare, se ci sono i presupposti, una via conciliativa di risoluzione della controversia in essere, anche in un'ottica di deflazione del contenzioso esecutivo.

Del resto, è appena il caso di ricordare che il Servizio Conciliazione sia partito proprio su base di adesioni volontarie da parte degli operatori, con risultati immediatamente positivi.



*Q14. Si ritiene opportuno il rafforzamento dell'accesso al Servizio per i clienti finali e utenti non assistiti da delegati con punti periferici? Se sì, quali potrebbero essere le modalità, che non comportino costi per il cliente e oneri per il sistema?*

Energia Concorrente ritiene che un eventuale rafforzamento dell'accesso al Servizio per i clienti e utenti non assistiti da delegati con punti periferici possa rappresentare un valore aggiunto per il sistema a condizione che i punti periferici stessi vengano approntati da soggetti preposti alla tutela dei consumatori che abbiano già una capillare diffusione sul territorio, come ad esempio Associazioni di consumatori.

Per gli operatori, tuttavia, il Servizio dovrebbe continuare ad operare esclusivamente online, sia in considerazione dei dati 2017 che hanno evidenziato la scarsa rilevanza delle pratiche offline (che rappresentano soltanto lo 0,5% delle richieste), sia in considerazione delle difficoltà di gestione e degli altissimi costi per gli operatori di una presenza fisica in loco, che certamente costituirebbe l'opposto di un'ottimizzazione ma, piuttosto, un inutile aggravio per il sistema.

Bologna, 11 maggio 2018