

**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**

**DCO 199/2018/R/COM**

Altroconsumo considera con favore il documento di consultazione in oggetto.

In linea di massima riteniamo condivisibili la maggior parte degli orientamenti proposti e apprezziamo lo sforzo di nel tenere in considerazione gli input ricevuti in occasione di precedenti incontri e audizioni su questa materia fatto da ARERA.

Per rendere più agevole e veloce il lavoro di finalizzazione degli interventi che dovranno essere adottati, limitiamo il nostro commento solo ai punti su cui abbiamo osservazioni o commenti puntuali, gli altri si intendono condivisi come proposti nel documento di consultazione.

Rispetto alla **domanda n.2**, relativa ad individuare nel gestore dell'acquedotto il soggetto più indicato a gestire le conciliazioni anche nel caso di gestioni separate del servizio di fognatura o depurazione, ...in realtà non abbiamo una casistica sufficiente a poter rispondere su una base di dati convincenti. Sulla scorta dell'esperienza maturata nel settore elettrico, però, ci viene da dire che se si vuole, anche in questo settore, indicare un unico referente nei confronti dei cittadini/utenti, bisognerà prevedere un obbligo di presenza in sede di conciliazione anche degli altri enti responsabili, onde evitare gli effetti controproducenti sperimentati nell'elettrico ogni qualvolta si rendeva necessario richiedere dati o verifiche al distributore.

Rispetto alla **domanda 3**, sulla riduzione del termine minimo a 35 giorni, riteniamo che sia un passo in avanti, sebbene, nell'era digitale, consentire più di un mese di tempo per rispondere ad un reclamo pare davvero un'eternità. A tendere dovremmo, secondo noi, puntare ai 7 gg lavorativi.

Sul **quesito n. 5** riteniamo condivisibile l'introduzione di un termine massimo in capo al venditore per richiedere l'ausilio tecnico prima del primo incontro, ma non sufficiente. Vorremmo che si prendesse in considerazione anche la possibilità che sia l'attivante a poter preliminarmente richiedere l'intervento del distributore.

**Domanda 9.** Siamo favorevoli a tutte le forme di efficientamento del servizio che vadano nel senso di raggruppare casistiche simili. Chiediamo inoltre che per i delegati maggiormente rappresentativi (per l'individuazione dei quali ci si potrebbe basare sul numero delle conciliazioni presentate nel corso dell'anno precedente) sia introdotta la possibilità di gestire congiuntamente tutte le pratiche aperte con un determinato gestore. Il tutto, ovviamente, nel rispetto del termine massimo dei 30 giorni per la fissazione della discussione.

In relazione al **quesito n.13** non abbiamo altre casistiche ricorrenti da inserire oltre a quella del recupero crediti.