



Confederazione Nazionale  
dell'Artigianato e della Piccola  
e Media Impresa

## **OSSERVAZIONI IN MERITO AL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE ARERA 199/2018/R/Com**

### **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)**

#### **OSSERVAZIONI**

L'entrata in vigore, a partire dal 1 gennaio 2017, della conciliazione obbligatoria per la risoluzione delle controversie in materia di energia ha determinato, per tutto il 2017, il ricorso crescente a tale strumento, quale luogo dedicato alla tutela del diritto del consumatore nei confronti degli operatori energetici. E di certo, i numeri illustrati dal monitoraggio presente nel documento oggetto di consultazione, sono utili a descrivere una realtà che ha dimostrato di poter conseguire buoni risultati (si veda l'alto tasso di controversie risolte in sede conciliativa).

Certamente, le buone performance del servizio conciliazione dell'Autorità sono frutto di un processo di graduale maturazione, e relativamente ad un settore - quale quello dell'energia elettrica e del gas - che ha fatto da apripista per la conciliazione obbligatoria. Non così si potrebbe dire del settore idrico, che vede tra l'altro la vigenza di una fase transitoria (e diremmo sperimentale) in cui - al contrario - l'accesso alla conciliazione è invece volontario.

Tale settore, infatti, sconta tuttora la presenza sul territorio di una gestione frammentata e non omogenea del servizio, rispetto al quale l'attribuzione tutto sommato recente all'Autorità delle funzioni regolatorie in materia di Servizio Idrico Integrato non ha permesso di colmare il gap esistente. Parimenti, anche l'ambito della tutela ex post del consumatore sconta la medesima frammentazione, e pertanto la prospettata armonizzazione in materia dovrà essere realizzata con oculatezza, per verificarne l'effettiva implementazione.

In tal senso, sono significativi i dati relativi alla conciliazione presso gli organismi paritetici, che vedono oltre il 70% delle controversie avere ad oggetto il settore idrico. Si tratta di numeri molto alti, che confermano che tale settore sconta tuttora le complesse criticità citate. Criticità che ci portano ad immaginare, alla futura entrata a regime del sistema

di risoluzione extragiudiziale delle controversie, i medesimi impatti anche presso il servizio conciliazione dell'Autorità.

Un dato assai rilevante che emerge dal monitoraggio, riguarda inoltre il ricorso alla conciliazione da parte dei clienti non domestici. Sono infatti richiamati due soli casi di conciliazione, in cui il cliente finale si è fatto rappresentare dall'associazione di categoria (entrambi i casi sono riconducibili alla CNA).

A nostro avviso, tali dati sono esemplificativi della attuale difficoltà che le associazioni rappresentative degli utenti non domestici riscontrano nello svolgimento della conciliazione; difficoltà che nasce non da barriere all'accesso, quanto piuttosto dalla difficile padronanza di una materia tecnica e molto puntuale, che disciplina i molteplici e complessi aspetti della relazione esistente tra tutti i soggetti che compongono la filiera dell'energia.

Nella maggior parte dei casi, inoltre, in sede conciliativa la controparte è rappresentata da un legale professionista, che ha maggiore consapevolezza non solo del quadro generale della regolazione, ma anche dello "stare" in una situazione di *litigation*.

Per rendere più solida la rappresentanza degli interessi delle imprese in sede di conciliazione extragiudiziale, sarebbe utile che ai soggetti che operano presso le strutture territoriali dei sistemi associativi possa essere data la possibilità di accedere alla formazione sul funzionamento del mercato dell'energia, programmata dall'Autorità nell'ambito del Protocollo di intesa firmato nel 2012 con le associazioni rappresentative delle PMI. Una formazione che rafforzerebbe gli strumenti cognitivi necessari ad affrontare lo svolgimento di una controversia in una materia così complessa, e che auspichiamo possa essere in breve tempo avviata dall'Autorità.

Il primo anno di applicazione della conciliazione obbligatoria si è dimostrato utile a fare emergere le criticità più rilevanti, dando modo di formulare oggi una serie di ipotesi di aggiustamento sia rispetto all'ambito soggettivo/oggettivo di applicazione, che rispetto alla procedura di svolgimento della conciliazione stessa. Le proposte contenute nel presente documento si inseriscono dunque in questa scia, prospettando sia chiarimenti rispetto a definizioni e soggetti attivi, che semplificazioni procedurali; entrambi sono a nostro avviso condivisibili, contribuendo ad affinare lo strumento della conciliazione per renderlo più pronto a rispondere alle esigenze di semplicità e rapidità per la soluzione di problematiche insorte nell'ambito del rapporto contrattuale tra cliente finale e fornitore.

Ciò che vogliamo però evidenziare rispetto alle proposte avanzate, è l'opportunità di vigilare sul comportamento del distributore, che faccia capo ad un operatore integrato, affinché mantenga la neutralità nella dialettica con il venditore nel corso della conciliazione.

Tale distributore, infatti, pur in vigore di specifiche regole di unbundling, potrebbe manifestare un comportamento più favorevole al "proprio" venditore integrato, ovvero meno favorevole verso tutti gli altri venditori, con grave pregiudizio della garanzia di correttezza e trasparenza del procedimento stesso.