

Osservazioni e proposte di Sorgenia S.p.A.

al documento di consultazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente

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)



Milano, 11 maggio 2018

Sorgenia, con l'occasione, esprime il proprio apprezzamento circa l'importante attività svolta dal Servizio di Conciliazione in questo ultimo anno, in quanto il nuovo strumento ha permesso la risoluzione di diversi contenziosi con i clienti, riducendo di fatto il ricorso al giudice amministrativo con uno sgravio di costi sia per le società di vendita che per i clienti stessi.

Osservazioni puntuali

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

Sorgenia non condivide l'esclusione dei clienti multisito in quanto, visto il beneficio apportato in termini di riduzione di contenziosi in sede civile, ritiene che il Servizio di Conciliazione debba essere esteso a tutti i clienti, compresi i multisito.

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.

Non di attinenza.

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.

Si condivide quanto proposto.

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.

Sorgenia non concorda con l'abrogazione del termine massimo poiché, come la stessa Autorità ha ricordato al punto 7.6 del documento, tale termine era stato stabilito al fine di garantire l'attualità della controversia. L'eliminazione del suddetto termine potrebbe comportare varie problematiche e rischi a carico sia dell'impresa fornitrice che del cliente. A titolo esemplificativo, se la conciliazione potesse essere promossa anche oltre un anno dalla presentazione del reclamo, ci si potrebbe trovare nella situazione in cui il rapporto di fornitura sia concluso e questo potrebbe portare a una riduzione della volontà di conciliare da parte del cliente. Dall'esperienza si riscontra infatti come sia molto più semplice addivenire ad un accordo con un proprio cliente in merito ad una problematica dallo stesso sollevata, piuttosto che con un soggetto che abbia cessato il proprio rapporto contrattuale con l'impresa stessa, soprattutto se da lungo tempo. A valle di tali considerazioni riteniamo importante mettere in evidenza che l'eliminazione del termine lungo potrebbe comportare il rischio di un aumento del numero di mancati accordi a causa della difficoltà, per entrambe le parti, di ricostruire in modo corretto i fatti oggetto della conciliazione, essendo trascorso troppo tempo dal verificarsi degli stessi.

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

Si condivide quanto proposto

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.

Non si condivide con quanto proposto in quanto si fa presente che in sede di seduta conciliativa potrebbero emergere esigenze di informazioni o dati che all'atto della convocazione non sono noti.

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.

Si condivide quanto proposto e si fa presente che tale facoltà data al distributore potrebbe permettere al cliente di risolvere la controversia in tempi minori, in quanto lo stesso non dovrebbe ricorrere ad una ulteriore conciliazione nei confronti del distributore nel caso in cui la problematica sia ad esso riconducibile. Ad oggi, infatti, qualora dopo la convocazione del distributore, in una conciliazione in essere tra cliente finale ed impresa fornitrice, si evidenzia che la problematica oggetto della controversia sia riconducibile essenzialmente al distributore (ad esempio per problematiche di sbalzi, guasti, malfunzionamenti ecc.), non potendo lo stesso assumere impegni nei confronti dell'istante, non si può fare altro che chiudere con un mancato accordo. Ciò comporta, oltre alla mancata soddisfazione degli interessi del cliente istante, l'impossibilità per l'impresa fornitrice di poter fornire un proprio supporto al fine di addivenire ad un accordo, con conseguente aumento dei mancati accordi e del rischio di azioni in giudizio.

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.

Sorgenia non concorda pienamente con quanto proposto. Si fa presente che per conciliazioni con tematiche molto complesse (es. Ricostruzione consumi, fatture di conguaglio ecc.), l'azienda fornitrice, per poter reperire le informazioni necessarie per la risoluzione del caso, anche in seguito ad eventuale convocazione del distributore ed alla necessità di attendere che lo stesso fornisca la documentazione richiesta a supporto, potrebbe avere la necessità di richiedere ulteriori rinvii oltre al primo.

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.

Si condivide quanto proposto

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

Sorgenia non condivide pienamente quanto proposto poiché ritiene che la disciplina abbreviata per i clienti costituiti in mora potrebbe comportare il rischio, per la procedura conciliativa, di essere utilizzata in maniera pretestuosa, vale a dire al solo fine di ritardare e/o evitare la sospensione della fornitura e non anche per evidenziare una reale problematica nei confronti dell'impresa fornitrice.

Cogliamo inoltre l'occasione per far presente che il termine minimo di 10 giorni per la fissazione del primo incontro spesso non è reale, in quanto la conciliazione è caricata alcuni giorni dopo l'effettiva presentazione della domanda da parte del cliente. Questo potrebbe comportare per il

venditore una riduzione delle tempistiche messe a sua disposizione per preparare adeguatamente la conciliazione.

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

Non di attinenza

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

Condividiamo quanto proposto e, qualora si ritenesse opportuno ampliare tale servizio agli operatori nei confronti dei clienti finali, richiediamo che il servizio resti gratuito per tutti i soggetti.

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?

Non si hanno osservazioni in merito.

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?

Non si hanno osservazioni in merito