



**ASSOGAS**

**Associazione Nazionale Industriali Privati Gas e Servizi Energetici**

Piazza Luigi di Savoia 22 - 20124 Milano

Telefono: +39 02 73.810.79; Telefax: +39 02 733.342

[www.assogas.it](http://www.assogas.it) - [segreteria@assogas.it](mailto:segreteria@assogas.it)

Codice Fiscale 97002680151

All. Prot. n. 44/2018

**AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

**Documento per la consultazione n. 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 e proposte ASSOGAS  
Milano, 11 maggio 2018**



**CONFINDUSTRIA**



### **Osservazioni di carattere generale**

ASSOGAS condivide la finalità, perseguita dall'Autorità tramite il TICO, di disciplinare il tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie con riferimento ai settori regolati, sia al fine di ridurre il contenzioso giudiziario che in chiave di accrescimento delle tutele per i clienti finali.

Si accoglie pertanto con favore l'intento del presente Documento di Consultazione di affinare alcuni aspetti chiave dell'attuale disciplina ad un anno dalla sua entrata in vigore e si valuta al contempo positivamente anche l'orientamento del Regolatore volto alla costituzione di un tavolo tecnico con gli operatori in merito all'ipotesi di estensione del tentativo obbligatorio di conciliazione anche alle "controversie attivate da un operatore nei confronti del cliente".

Si segnala tuttavia come, in ottica prospettica, non risultano condivisibili quelle previsioni quali la riduzione del termine minimo di attivazione del servizio a 35 giorni dalla presentazione del reclamo o l'abolizione del termine di un anno per il ricorso al Servizio di Conciliazione, che rischierebbero di tradursi in un appesantimento funzionale del sistema.

In linea con tali premesse, in un'ottica di fattiva collaborazione, si riportano di seguito alcune considerazioni di dettaglio con riferimento ai quesiti specifici posti in consultazione.

### **Risposte agli 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 condivide l'attuale ambito applicativo della disciplina e pertanto la relativa esclusione dei clienti multisito che abbiano anche un solo punto di prelievo al di fuori dell'ambito applicativo del TICO.

***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.***

Come anticipato in premessa, non si condivide l'ipotesi prospettata di una riduzione del termine minimo di attivazione del Servizio Conciliazione a 35 giorni dalla presentazione del reclamo, in luogo degli attuali 50 giorni. Tale riduzione infatti restringerebbe significativamente i tempi entro cui il venditore potrebbe adoperarsi al fine di una risoluzione della problematica antecedentemente all'incontro in sede di conciliazione, con conseguenti maggiori oneri per il sistema nel suo complesso. Al fine di mantenere un congruo periodo utile al venditore per la risoluzione del reclamo senza ricorso alla procedura extragiudiziale di risoluzione delle controversie, si propone di valutare una possibile riduzione dei termini almeno a 40 giorni.

Non si concorda inoltre sull'ipotesi di abrogazione del termine di un anno dalla presentazione del reclamo per ricorrere all'attivazione del servizio. Tale termine può infatti rappresentare anche uno sprone per il cliente finale ad acquisire, in un orizzonte temporale comunque congruo, consapevolezza dei propri diritti e degli strumenti di tutela esistenti, tra cui il ricorso al Servizio di Conciliazione.

***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.***

Si condividono le previsioni prospettate nel DCO anche al fine di rendere più efficace l'ausilio tecnico richiesto al Distributore.

**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.**

Non si rilevano elementi di contrarietà rispetto al rinvio per una sola volta e per ciascuna parte nel corso della procedura.

**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.**

Pur concordando con l'introduzione della possibilità di riunione delle eventuali procedure pendenti connesse soggettivamente o oggettivamente, si richiede che tale facoltà sia esercitata solo dietro richiesta di entrambe le parti, in un'ottica di maggiore chiarezza e semplificazione del sistema.

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

Mentre appare comprensibile l'attuale previsione secondo cui il cliente finale che documenti nella domanda di conciliazione la sospensione della fornitura per una fattura tempestivamente contestata con il reclamo abbia diritto ad un incontro entro 15 giorni dalla domanda completa con relativa abbreviazione anche dei termini per la fissazione di tale incontro, non si condivide l'estensione di tale disciplina abbreviata anche ai clienti finali destinatari della costituzione in mora. Tale previsione comporterebbe infatti per gli esercenti la vendita un aumento delle pratiche da trattare in un arco di tempo estremamente ridotto, traducendosi in un aggravio operativo e gestionale penalizzante in particolare per gli operatori di dimensioni più ridotte.

**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?**

Come anticipato in premessa, si condivide l'ipotesi di riattivare un tavolo tecnico al fine di approfondire l'estensione dell'attivazione della procedura di conciliazione agli operatori. Non si rilevano inoltre ulteriori specifiche fattispecie per l'azionabilità di controversie di operatori nei confronti dei clienti ai sensi del TICO.

**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?**

Sul punto si condivide l'orientamento espresso dal Regolatore.

Dichiarandoci come sempre a completa disposizione per fornire ogni eventuale ulteriore osservazione o chiarimento, porgiamo cordiali saluti.