

## **DCO 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'AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE (TICO)**

### **Premessa**

Il documento per la consultazione 199/2018/R/com illustra gli orientamenti dell'Autorità per l'efficientamento del Testo Integrato Conciliazione (TICO) e dei meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie con riferimento ai settori energetici e propone alcuni interventi di armonizzazione propedeutici all'estensione della suddetta procedura agli altri settori regolati, in particolare all'idrico. Viene posto, altresì, in consultazione l'ampliamento del Servizio Conciliazione agli operatori del servizio idrico integrato (SII) per eventuali controversie sorte nei confronti degli utenti finali.

Il DCO, in base ai monitoraggi effettuati, riporta l'analisi dei dati nel primo anno di obbligatorietà del tentativo di conciliazione (ovvero dal 1° gennaio 2017 relativamente ai settori energetici) quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziale ed alcune considerazioni in merito al funzionamento del Servizio Conciliazione, il quale - a livello nazionale - ha ricevuto 10.588 richieste, con un incremento del 215% rispetto al 2016. Inoltre, l'argomento principale delle controversie sorte tra clienti finali ed operatori risulta essere la fatturazione (58% del totale).

Il Gruppo A2A, seppur l'incremento registrato nel 2017 delle richieste di conciliazione risulti notevolmente limitato, accoglie favorevolmente l'avvio di una fase di confronto volta al miglioramento del Servizio Conciliazione, specie in considerazione dell'esperienza maturata nel suo primo anno di operatività, in quanto **siamo da sempre convinti che la conciliazione sia il principale strumento di gestione di eventuali contestazioni da parte dei clienti finali ed abbiamo costantemente dimostrato disponibilità a partecipare, con i nostri conciliatori, alle procedure di conciliazione convocate nelle date fissate dal Servizio Conciliazione.**

Il Gruppo A2A risulta, infatti, tra i primi gruppi ad essere iscritto nell'Elenco degli organismi ADR nei settori regolati tenuto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ai sensi della deliberazione 17 dicembre 2015, n. 620/2015/E/com, per tutte le proprie società e per tutti i settori (distribuzione e vendita di energia elettrica e gas naturale, servizio idrico integrato, teleriscaldamento).

Tuttavia, pur ribadendo lo spirito collaborativo che da sempre contraddistingue il nostro operato, come già esposto in precedenti occasioni di approfondimento, riteniamo opportuno esporre alcune considerazioni tese a migliorare il Servizio Conciliazione.

**Tra le criticità rilevate nell'ultimo anno, percepiamo un peggioramento della qualità delle conciliazioni** in particolare con riferimento ai comportamenti pretestuosi e dilatori da parte dei clienti finali, sia in fase di proposizione del reclamo che in fase di richiesta della conciliazione.

Come peraltro riportato dalla stessa Autorità, poiché l'oggetto principale delle controversie riguarda la fatturazione, un tale atteggiamento si traduce in notevoli ritardi di pagamenti di bollette scadute e successive infondate richieste di rateizzazione (spesso immeritevoli di essere accolte)

con conseguente allungamento dei tempi di recupero dei crediti da parte degli operatori, con effetti finanziari potenzialmente impattanti.

Preme sottolineare **che la gratuità dello strumento per il cliente finale** (non per l'operatore, la cui partecipazione ad un tentativo di conciliazione comporta, comunque, oneri amministrativi) **recentemente ha comportato uno svilimento della procedura conciliativa** ad un tentativo da parte del cliente di ottenere condizioni a cui, in un contesto normale, non avrebbe avuto diritto.

Frequentemente gli operatori, pur non responsabili di alcun inadempimento e rispettosi della normativa, sono "consigliati" dai conciliatori del Servizio Conciliazione ad un'accettazione (seppur parziale) delle richieste del cliente finale o, comunque, ad un parziale ristoro economico del disagio subito dal cliente.

Inoltre, come illustrato al punto 3.13 del DCO, i conciliatori del Servizio Conciliazione, assegnati nel rispetto di criteri di imparzialità, professionalità e competenza, devono garantire la terzietà, anche mediante il rispetto di uno specifico codice deontologico. **Nonostante ciò, in non poche occasioni, i conciliatori si sono dimostrati poco formati dal punto di vista regolatorio** per poter rispondere in modo adeguato alle richieste pretestuose dei clienti o per poter mantenere il ruolo super partes a loro imposto dalla normativa.

Tale carenza appare ancor più preoccupante in vista dell'avvio del Servizio Conciliazione nel settore idrico, nel quale le tematiche sottoposte alla conciliazione sono caratterizzate da forti disomogeneità territoriali, esulando dalla regolazione di ARERA.

In questa occasione, preme ribadire la necessità che il sistema si doti di maggior flessibilità, al fine di contemperare gli interessi di tutti gli stakeholders coinvolti e tenere debitamente conto sia della doverosa tutela nei confronti degli utenti finali che della necessaria operatività e gestione quotidiana delle imprese, operanti in un contesto giuslavoristico vincolato non soltanto dalla regolazione dell'Autorità.

Ci si riferisce, in particolare, alla prassi del Servizio Conciliazione di convocare il primo incontro a ridosso della scadenza dei 30 giorni previsti dalla norma per il primo incontro e di non considerare sospensioni feriali in occasione di festività (quali Santi Patroni, chiusure aziendali e orari di lavoro sindacalmente concordati, ecc.), con la conseguenza che, spesso, il conciliatore designato dall'azienda, su base volontaria partecipa al tentativo di conciliazione fissato oltre l'orario di lavoro, non potendo disporre del valido supporto delle funzioni aziendali competenti.

Ciò diminuisce l'efficacia del tentativo di ricomposizione della controversia, contravvenendo allo spirito di tutela del cliente che è alla base della conciliazione. Peraltro giova ricordare che la regolazione considera, da sempre, come giorno festivo e, quindi, di sospensione, il giorno dei Santi Patroni. Peraltro non considerare diverse articolazioni d'orario e/o chiusure collettive sindacalmente concordate rappresenta una grave ingerenza nell'organizzazione aziendale degli operatori.

**Pertanto, è opportuno dotare il portale dedicato al Servizio Conciliazione di apposita agenda in cui gli operatori potranno inserire le date di indisponibilità transitoria (derivante da Santi Patroni, chiusure aziendali e orari di lavoro sindacalmente concordati) di cui l'Acquirente Unico dovrà tenere conto nella convocazione del tentativo di conciliazione.**

In merito alle proposte illustrate ai punti 7.5 e 7.6 il Gruppo A2A **non condivide** la riduzione del termine minimo di attivazione del Servizio Conciliazione dagli attuali 50 a 35 giorni dalla

presentazione del reclamo, in caso di mancata risposta dell'operatore, né l'abrogazione del termine lungo di un anno dalla presentazione del reclamo per l'attivazione della procedura, che appare termine congruo e sufficiente per la valutazione da parte del cliente dell'eventuale attivazione della procedura di conciliazione.

Infine, con riferimento a quanto previsto dalla disciplina transitoria per il settore idrico in tema di ausilio tecnico, si ribadisce che il gestore del servizio acquedotto, seppur referente unico dell'utente finale per gli obblighi di qualità contrattuale previsti dalla delibera 655/2015, non può essere il destinatario delle domande di conciliazione nei casi di gestione separata dei servizi di fognatura e/o depurazione nel caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06. Infatti, il gestore del servizio acquedotto non potrà essere risolutivo per mancanza delle informazioni necessarie, i cui depositari non possono che essere i gestori dei singoli servizi. Quindi essi non possono essere considerati alla stregua di meri ausili tecnici, bensì devono essere considerati quali diretti responsabili del servizio di fognatura/depurazione gestito. Per il gestore acquedotto la convocazione relativa ad attività di responsabilità dei gestori fognatura/depurazione, si traduce in costi amministrativi non recuperabili derivanti dalla preparazione della pratica, dal rilascio delle procure notarili, ecc.

In aggiunta, si evidenzia che l'art. 63 della delibera 655/2015/R/idr dispone che il gestore del servizio di acquedotto si limiti ad **inoltrare** (senza fornire alcun valore aggiunto) le richieste ricevute dall'utente finale relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al gestore del servizio e all'utente finale la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

Conseguentemente, come ribadito nelle precedenti consultazioni, deve essere previsto che in caso di reclami relativi a disservizi nei settori di fognatura e depurazione gestiti separatamente, la convocazione sia attivata solo verso i gestori responsabili dei settori fognatura e depurazione.

## **RISPOSTE AGLI SPECIFICI SPUNTI PER LA 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, in quanto la presenza di almeno un punto in alta e/o altissima tensione denota la rilevante dimensione del cliente finale (comunque industriale) che, conseguentemente, in caso di controversie con il proprio fornitore, può trovare tutela secondo modalità diverse dal TICO.

***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.***

Come esposto in premessa, **non** si condivide la proposta in quanto la procedura di conciliazione nel settore idrico non può essere delineata come nel settore energetico, parificando il gestore acquedotto al venditore di energia elettrica e/o gas. Infatti, ai sensi del D. Lgs. 152/2006 il gestore acquedotto incassa la tariffa, nei casi di gestione separata del SII anche per i servizi di fognatura e depurazione e si limita, ai sensi della delibera 655/2015 a trasferire all'utente finale le comunicazioni ricevute dai gestori di fognatura e depurazione.

Pertanto in caso di disservizi relativi a questi segmenti del SII, il Servizio Conciliazione dovrà provvedere a convocare soltanto i gestori responsabili del servizio (i quali non possono essere assimilati a meri ausili tecnici). In caso contrario, il gestore acquadotto pur non fornendo alcun valore aggiunto dovrà sostenere un aggravio significativo dei costi amministrativi sostenuti.

**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.**

Qualsiasi modifica delle tempistiche oggi previste dalla normativa, sia del termine minimo di attivazione del Servizio Conciliazione che l'abrogazione del termine lungo di 1 anno dalla presentazione del reclamo, dovrà essere preceduto da un monitoraggio specifico di almeno 1 anno, finalizzato a comprendere le tempistiche di presentazione dell'istanza di Conciliazione dall'invio del reclamo, le casistiche sottese e fornire elementi concreti che possano suffragare eventuali modifiche. In particolare, in merito alla riduzione del termine di presentazione della domanda di conciliazione dagli attuali 50 gg a 35 gg, si reputa che il termine attualmente in vigore consente di valorizzare risposte evase in lieve ritardo dagli operatori (comunque già obbligati ad indennizzare il cliente) che potrebbero risultare esaustive ed evitare istanze di conciliazione.

Inoltre, si ritiene che il termine lungo di 1 anno dalla presentazione del reclamo entro cui il cliente può attivare la procedura sia congruo e sufficiente per permettere la valutazione da parte del cliente dell'opportunità/volontà di attivazione della procedura di conciliazione.

Peraltro, l'abrogazione di qualsiasi termine per l'attivazione della procedura (il 58% delle quali riguarda reclami sulla fatturazione) pare non essere coerente con la recente evoluzione normativa/regolatoria (dove per la fatturazione dei consumi è stato introdotto il termine prescrizione a 2 anni). Non si ravvedono pertanto motivazioni che giustificano una modifica del termine attualmente vigente.

**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 condivide, al fine di mettere nelle migliori condizioni per la partecipazione gli operatori e mettere a loro disposizione un termine congruo per la predisposizione delle informazioni.

Si condivide, infine, l'introduzione della facoltà del distributore, convocato come ausilio tecnico, di assumere volontariamente obblighi prestazionali nei confronti del cliente finale, al fine di prevenire un futuro contenzioso. Si ritiene, infatti, che in caso di disservizi generati da fattispecie nella diretta responsabilità del distributore, l'eventuale transazione deve necessariamente essere effettuata dal soggetto competente.

**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.**

Nel ribadire quanto già esposto in Premessa, con particolare riferimento ai giorni di sospensione feriale, si condivide la facoltà di rinvio su richiesta della parti.

**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 soltanto la riunione di eventuali procedure pendenti connesse soggettivamente, mentre non dovranno essere riunite le procedure pendenti connesse oggettivamente.

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

Non si concorda con quanto esposto al punto 7.19 in quanto estendere la disciplina abbreviata anche alle casistiche di costituzione in mora potrebbe essere utilizzato in modo pretestuoso da clienti finali al fine di differire ulteriormente la sospensione della fornitura.

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

Si condivide, pur evidenziando quanto esposto in premessa in merito alla necessità di non considerare meri ausili tecnici i gestori dei servizi di fognatura e depurazione.

**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?**

Si condivide. A tal proposito, si ribadisce l'opportunità di convocare un tavolo tecnico con gli operatori prima dell'estensione al SII del Servizio di Conciliazione, in modo da poter predisporre al meglio la procedura conciliativa per il settore idrico.

**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?**

Si reputa che eventuali accordi con enti territoriali e/o con altri enti potrebbero comportare costi ed oneri non giustificabili se confrontati con il rafforzamento dell'accesso al Servizio Conciliazione ottenibile.