

**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)**

Documento di consultazione 199/2018/R/Com del 5 aprile 2018

Osservazioni di Eletticità Futura

11 maggio 2018

Considerazioni di carattere generale

Il 1° gennaio 2017 è entrato in vigore il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati (TICO). Il TICO disciplina il tentativo obbligatorio di conciliazione per le controversie con riferimento ai settori regolati dall'Autorità medesima.

Il documento di consultazione contiene un'analisi dei dati nel primo anno di obbligatorietà del tentativo di conciliazione e dei dati delle procedure di risoluzione extragiudiziali delle controversie alternative al Servizio Conciliazione. Il DCO definisce, successivamente, gli orientamenti per affinare alcuni aspetti del TICO, illustrandone i presupposti e i contenuti.

Eletticità Futura, in generale, apprezza il lavoro svolto finora nel primo anno di obbligatorietà della conciliazione, in quanto si è effettivamente ottenuta una buona percentuale di risoluzione dei contenziosi, riducendo il ricorso alle procedure giudiziali.

Riguardo al funzionamento del Servizio Conciliazione, si chiede che la segreteria operi con la maggiore efficienza possibile, riducendo al massimo le tempistiche che intercorrono tra la data di ricezione della domanda completa e la comunicazione alle Parti di avvio della procedura e la fissazione della data dell'incontro. Si chiede, pertanto, di contrarre le tempistiche riportate all'art. 8 comma 1 del TICO (attualmente pari a 7 e 10 giorni), al fine di dare più tempo possibile ai venditori per analizzare la problematica e programmare le proprie attività, anche alla luce di una eventuale convocazione del distributore come ausilio tecnico. Si chiede inoltre che la Segreteria informi gli operatori delle motivazioni per le quali le richieste sono state rigettate, al fine di poter dare una risposta esaustiva ad una eventuale domanda del cliente.

Riguardo alle proposte del presente DCO, si ritiene che alcune non vadano nella direzione di un efficientamento delle procedure, le quali invece dovrebbero tener maggiormente in considerazione le tempistiche e le necessità organizzative dei venditori, anche al fine di migliorare l'efficacia del servizio per il cliente finale.

Si ritiene fondamentale che la segreteria del Servizio Conciliazione, fermo restando le tempistiche previste dal TICO, operi tenendo in considerazione anche le disponibilità e i calendari degli operatori, fissando gli incontri di Conciliazione in modo da evitare, per quanto possibile, la sovrapposizione con altre conciliazioni oppure per evitare fasi di picchi di Conciliazioni seguite da fasi con nessun incontro fissato. In generale, si propone pertanto che la Segreteria del servizio e gli operatori condividano i propri calendari, al fine di ottimizzare la procedura e garantire al cliente il miglior trattamento possibile: nel caso di sovrapposizioni con altri incontri o, più in generale, in corrispondenza di picchi di richieste, gli operatori sono spesso costretti a ricorrere a conciliatori esterni all'azienda, i quali, pur avendo tutti i requisiti previsti, non sono comunque interni all'azienda

stessa, fornendo quindi un'assistenza per la risoluzione del problema di livello diverso rispetto al conciliatore interno. Qualora il ricorso a conciliatori esterni non sia previsto o possibile, in ogni caso si rischia di dedicare meno tempo alla gestione delle procedure i cui incontri si accavallano. Si fa al riguardo presente che eventuali ampliamenti di organico dei conciliatori aziendali – già in passato suggeriti – non rispondono ad un criterio di efficienza in caso di alternanza (come spesso accade) di periodi con numerosi incontri fissati a periodi relativamente vuoti.

Si ribadisce che un maggiore coordinamento con i calendari degli operatori, fermo restando le tempistiche previste dal TICO, sarebbe sicuramente a favore dei clienti, che ad esempio non subirebbero i rinvii che l'operatore è costretto a chiedere per varie ragioni, che sarebbero invece evitabili con un migliore coordinamento delle disponibilità.

Non si condivide l'eliminazione del limite massimo di un anno per l'inoltro della richiesta di conciliazione, in quanto tale limite era correttamente stato fissato per garantire una "freschezza" della problematica, che invece a distanza di troppi anni potrebbe essere molto difficile da ricostruire con la dovuta precisione. Inoltre, si ritiene che passato un anno l'attualità dell'interesse da parte del cliente finale venga meno, come peraltro indicato dall'Autorità stessa.

Si condivide la possibilità di attribuire al distributore, convocato come ausilio tecnico, la facoltà di sottoscrivere un accordo con l'attivante la procedura, qualora emergano elementi di reciproca opportunità che consentano di prevenire futuri contenziosi.

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

Q1. Si condivide la proposta dell'Autorità.

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.

Q2. Non si hanno osservazioni a riguardo.

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

Q3. Si ritiene che debba essere applicato lo stesso principio attuale (termine risposta al reclamo + 10 giorni), prevedendo pertanto un termine di 40 giorni, alla luce del termine di 30 giorni del tempo di risposta motivata a reclami scritti. Ciò soprattutto al fine di evitare lo svolgimento di una procedura per una problematica nel mentre risolta tramite la risposta al reclamo.

Q4. Come riportato nelle considerazioni di carattere generale, non si condivide l'eliminazione del limite massimo di un anno per l'inoltro della richiesta di conciliazione, in quanto tale limite era correttamente stato fissato per garantire una "freschezza" della problematica, che invece a distanza di troppi anni potrebbe essere troppo difficile da ricostruire con la dovuta precisione. Inoltre, si ritiene che passato un anno l'attualità dell'interesse da parte del cliente finale venga meno.

Eventualmente, il termine attuale di un anno potrebbe essere esteso a due anni, anche in linea con le novità riguardanti i termini di prescrizione dei crediti pregressi.

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 e 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

Q5. Si condivide il principio finalizzato a concedere maggiore tempo al distributore, introducendo un termine per la sua convocazione: tale termine è proposto in 7 giorni, ma a nostro avviso potrebbe essere portato a 10 giorni, in parallelo con il termine minimo di fissazione del primo incontro della procedura in caso di convocazione in via principale del distributore. La previsione di un termine ampio, infatti, consentirebbe al distributore di svolgere le proprie attività di analisi ed approfondimento in maniera utile ai fini della risoluzione della controversia e dell'applicazione di quanto proposto al Q7. In coerenza con tale principio, al fine di dare un maggiore tempo anche al venditore, si propone di estendere da 30 a 35 giorni il termine entro cui fissare la data dell'incontro. Inoltre, si rimanda alle considerazioni di carattere generale riguardo alle proposte di contrazione delle tempistiche indicate all'art. 8 comma 1 del TICO.

Q6. In generale si condivide che il venditore indichi il macrotema oggetto della richiesta di ausilio tecnico, ad esempio utilizzando lo schema già previsto dal TIQV alla tabella 5, eventualmente integrato da commenti del venditore da inserirsi in apposito campo facoltativo, fermo restando comunque che se nel corso dell'incontro dovesse emergere che il tema corretto è un altro, il distributore sarebbe ovviamente ugualmente tenuto a fornire il proprio ausilio tecnico.

Q7. Si condivide la proposta dell'Autorità.

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

Q8. Si rimanda alle considerazioni dei singoli associati. Si coglie comunque l'occasione per ribadire che la necessità dei rinvii sarebbe in parte ridimensionata se la segreteria del Servizio Conciliazione, fermo restando le tempistiche previste dal TICO, operasse in maniera tale da tenere in considerazione anche le disponibilità e i calendari degli operatori, fissando gli incontri di Conciliazione in modo da evitare, per quanto possibile, la sovrapposizione con altre conciliazioni oppure per evitare fasi di picchi di Conciliazioni seguite da fasi con nessun incontro fissato. In tal modo infatti parte delle richieste di rinvio non sarebbero più necessarie.

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

Q9. A riguardo, si ritiene necessario un chiarimento: se si intende la riunione di più procedure pendenti tra lo stesso cliente e lo stesso venditore ma per motivazioni diverse, allora la proposta è condivisibile.

Si ritiene invece del tutto inapplicabile l'eventualità di riunire procedure riguardanti clienti diversi con stesso problema con lo stesso operatore, in quanto tale casistica assumerebbe il profilo di *class action*, totalmente fuori dall'ambito del presente argomento.

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

Q10. Si rimanda alle considerazioni dei singoli associati.

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

Q11. Non si hanno osservazioni a riguardo.

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?

Q12. Elettricità Futura ritiene sempre utili le occasioni di confronto, pertanto si condivide l'apertura del tavolo tecnico.

Q13. Non si hanno osservazioni a riguardo.

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?

Q14. In proposito, si chiede che anche nel caso di uffici periferici/territoriali, le procedure di Conciliazione debbano essere esperite tramite il canale telematico così come fatto attualmente.

