

Osservazioni di:
Adiconsum, Adoc, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Confconsumatori,
Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, U.Di.Con.,
Unione Nazionale Consumatori

al 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'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE (TICO)

In premessa desideriamo sottolineare che le scriventi associazioni condividono le motivazioni alla base del documento, il suo impianto regolatorio e, in generale, le proposte strutturate. Ci preme, però, inserire, in premessa alle osservazioni puntuali ai quesiti posti, una serie di considerazioni e proposte volte ad armonizzare e migliorare il sistema di Conciliazione nel settore energia costituito dal Servizio Conciliazione Universale gestito da Acquirente Unico e dalle Procedure di Conciliazione Paritetiche sottoscritte tra AACC e aziende del settore.

Attualmente i due sistemi (Servizio Conciliazione AU e Conciliazioni Paritetiche) risultano, in parte, complementari per questioni precise:

- **DSO:** la normativa prevede che solo presso il Servizio Conciliazione sia possibile convocare, in qualità di supporto tecnico su una controversia con la società di vendita, il distributore territorialmente competente. Questo, ovviamente, determina un enorme limite per le conciliazioni paritetiche dato che una buona percentuale di controversie è relativa ai dati ed alle attività di competenza del distributore.
- **MICROBUSINESS:** purtroppo, nonostante l'equiparazione *de facto* con i clienti domestici che è prevista dal Codice del Consumo per i c.d. *microbusiness*, per questa tipologia di utenze non ne è ancora stata consentita la gestione nelle procedure paritetiche nonostante la disponibilità delle aziende in tal senso.
- **NUMEROSITA' PROCEDURE PARITETICHE E DIFFUSIONE DEL MODELO ADR PARITETICO:** al momento sono solo 7 gli organismi attivi (Enel, Eni, Edison, A2A, Acea, Iren, E.on) e, nonostante coprano per numerosità dei clienti la maggioranza dei consumatori domestici, la restante parte delle diverse centinaia di società che operano nel mercato non ha sottoscritto protocolli paritetici e in mancanza di iniziative adeguate in merito tende a resistere alla proposta di sottoscrizione di un protocollo paritetico preferendo il solo modello del Servizio

di Conciliazione. Siamo di fronte pertanto ad un ritardo nella adozione di una modalità e di uno strumento moderno di regolazione dei rapporti consumatori e imprese. Questo comporta, di conseguenza, l'obbligo di gestire le pratiche di queste società presso il Servizio Conciliazione. La stessa Autorità attraverso il monitoraggio dei reclami pervenuti al Servizio Conciliazione deve intervenire a contrasto delle pratiche commerciali scorrette e reiterate delle aziende, favorendo così il clima e le condizioni per la tutela degli utenti e l'iniziativa di chi li rappresenta: le associazioni dei consumatori.

- **OBBLIGO FORMAZIONE:** le AA.CC condividono il dovere divenuto obbligo della formazione e aggiornamento dei conciliatori che, a differenza del Servizio Conciliazione, è previsto per i conciliatori che operano nelle paritetiche. Questo fatto determina che, in attesa di essere formati o aggiornati, molti operatori delle AACC non possano scegliere tra i due sistemi ma debbano necessariamente rivolgersi al Servizio Conciliazione anche per le pratiche con aziende con cui sono attivi protocolli paritetici. Le AACC ritengono opportuno che la formazione sia finanziata direttamente dall'ARERA attraverso le risorse pubbliche derivanti dalle sanzioni comminate alle aziende. Le modalità per la formazione devono essere definite dagli organismi paritetici su proposta degli organi di garanzia come previsto dal Codice del Consumo.

Come Organismi Paritetici, dall'entrata in vigore delle procedure ADR ed anche grazie alla competizione con il Servizio Conciliazione, è stato fatto un grosso sforzo unitario da parte di AACC e Aziende per omogeneizzare al massimo le procedure. Questo si è concretizzato con la condivisione di modelli comuni per i documenti e le relazioni sullo stato degli organismi e, aspetto fondamentale, con la condivisione di linee guida comuni per la formazione e l'aggiornamento dei conciliatori, la realizzazione di corsi unitari e, di conseguenza, la definizione di Conciliatore Unico nel Settore Energia.

Al momento non è ancora stato definito un Protocollo Unico di Conciliazione Paritetica nel Settore Energia ma i prerequisiti per la sua realizzazione sono a buon punto. Il Protocollo Unico, oltre che prevedere comunque le diversità intrinseche delle singole aziende attraverso i diversi regolamenti attuativi, consentirebbe di aprire a tutte quelle aziende che, per motivi diversi, non hanno la possibilità di creare un Organismo Paritetico autonomo (pensiamo quanto potrà essere importante questo aspetto sul fronte del mercato idrico).

L'analisi puntuale e le riflessioni tra rappresentanti delle AACC e delle Aziende che si attua nel rapporto diretto tra loro e che ogni organismo fa al suo interno e collegialmente assieme agli altri nei momenti di condivisione che regolarmente vengono organizzati (altra buona pratica sviluppata) certamente serviranno ad aiutare a raggiungere quegli obiettivi, che le stesse norme che hanno introdotto le conciliazioni paritetiche prevedono (con riferimento doveroso alla finalità espressa dalla Direttiva 2013/11/EU) di individuazione delle problematiche che generano il contenzioso e di definizione delle soluzioni per evitare che si ripresentino.

Fatte queste premesse ci sembra fondamentale che entrambi gli strumenti vengano resi sempre più efficaci ed efficienti soprattutto in vista dell'entrata in vigore dell'obbligo per i gestori del Servizio Idrico di presentarsi presso il Servizio Conciliazione di AU in caso di controversie. Conoscendo le specificità di questo settore (estrema numerosità dei gestori, mancanza di uniformità delle carte di servizio, ecc ecc) e delle enormi problematiche che registriamo come AACC è prevedibile un aumento consistente delle pratiche che il Servizio, anche per tramite delle AACC, si troverà a dover

gestire e segnaliamo un deficit formativo di nostri operatori rispetto al settore energia, pertanto gli obiettivi della regolazione e dei soggetti coinvolti (AACC e AU) dovrebbero essere quelli di:

- minimizzare il numero di pratiche che attualmente vengono gestite presso il Servizio Conciliazione per svariati motivi ma che, al contrario, potrebbero essere gestite in conciliazione paritetica;
- rendere la gestione della pratica presso il Servizio sempre più snella e veloce;
- formare e assistere gli operatori delle AACC per garantire un'assistenza sempre più qualificata ai consumatori.

Per raggiungere questi obiettivi il DCO in oggetto è sicuramente un primo passo importante ma ci aspettiamo che altre modifiche strutturali vengano discusse per raggiungere gli obiettivi che abbiamo espresso.

Un aspetto fondamentale che andrebbe affrontato è la condivisione dei dati relativi alle pratiche gestite da delegati delle AACC presso il Servizio Conciliazione che dovrebbero essere inviati con cadenza trimestrale (come avviene per quanto riguarda le comunicazioni a CSEA per l'erogazione dei contributi previsti dal bando PAC) alle singole associazioni. L'esperienza delle procedure ADR dimostra, infatti, che solo con una approfondita e dettagliata analisi dei dati sulle modalità di gestione delle singole pratiche si riescono ad individuare le criticità da risolvere per migliorare il servizio. I dati raccolti dovrebbero avere le stesse caratteristiche di quelli raccolti e gestiti dalle segreterie di conciliazione delle procedure paritetiche per consentire la confrontabilità dei risultati. In particolare, le informazioni utili da inviare ad ogni singola associazione e relative ad ogni singolo conciliatore dell'associazione (nel pieno rispetto, ovviamente, della privacy dei consumatori che si sono rivolti all'associazione) dovrebbero essere:

- numero di pratiche attivate nel trimestre di riferimento
- numero di pratiche respinte e motivazione dell'improcedibilità
- numero di pratiche chiuse con accordo positivo e, in caso contrario, motivo del mancato accordo
- numero di pratiche su cui è stata richiesta la presenza del DSO
- numero di pratiche attivate con aziende con cui sono attivi protocolli di conciliazione paritetica
- numero di pratiche attivate per utenze non domestiche non gestibili, quindi, in paritetica

Le AACC sono per il pluralismo dei modelli ADR a disposizione degli utenti, si presenta però il nodo della comunicazione che deve essere sciolto per creare le condizioni di comparazione e di scelta tra i modelli ADR stessi. In questo quadro le conciliazioni paritetiche sono fortemente svantaggiate sia per come sono presentate nei siti aziendali sia per la prevalenza data al Servizio Conciliazione; le AA.CC intendono porre, proprio in ragione della pariteticità, il problema sia alle aziende che all'Autorità che ha i poteri per intervenire in tal senso al fine di aumentare la conoscenza dello strumento della Conciliazione (e dei suoi modelli complementari: Paritetico e Universale) tra i consumatori. E' fondamentale, quindi, che venga sviluppata una importante campagna informativa su larga scala che vada a promuovere lo strumento della conciliazione evidenziando la presenza dei due strumenti e la possibilità per il consumatore di farsi assistere dai consulenti delle AACC.

Entrando ora nel merito del documento e dei quesiti posti.

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

R1 : Si condivide la proposta avanzata

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

R2: Si condivide la proposta avanzata

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.

R3 Si condivide la riduzione del termine minimo di attivazione del Servizio Conciliazione a 35 giorni dalla presentazione del reclamo.

R4 Si condivide l'abrogazione del termine lungo di un anno in quanto, evitando limitazioni di accesso alla conciliazione per decorso del termine, si rivela pienamente a favore del consumatore.

Tale previsione non appare incontrare ostacoli normativi derivanti da disposizioni di fonti superiori. In particolare non sembra confliggere con la disposizione di cui all'art. 141 bis comma 2 lett e) Codice del Consumo, che prevede la possibilità per gli organismi ADR di rifiutare il trattamento di una determinata controversia se "il consumatore non ha presentato la domanda entro un limite di tempo prestabilito, che non deve essere inferiore ad un anno dalla data in cui il consumatore ha presentato il reclamo al professionista" Ebbene pur prevedendo la lett e) tale termine non inferiore ad un anno, il comma 2 preliminarmente statuisce: "salve le diverse prescrizioni contenute in altre norme ovvero nelle deliberazioni dell'Autorità di Regolazione di settore". Per tali ragioni la proposta dell'Autorità di cui al presente quesito R4 appare condivisibile.

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.

R5 – R6 – R7: Condividiamo le proposte ma aggiungiamo che la facoltà di richiedere da subito la presenza del distributore (anche motivandone la necessità) debba essere garantita anche al conciliatore delle AACC e al consumatore che inserisce la pratica autonomamente al momento dell'attivazione della procedura. Dovrebbe essere inoltre previsto un meccanismo di sanzione (con l'erogazione ad esempio di un indennizzo automatico a conclusione della procedura) nel caso in cui il venditore, per sua negligenza, non abbia convocato preventivamente il distributore già nella prima seduta determinandone il rinvio. Si ritiene inoltre utile prevedere la possibilità di chiedere l'intervento del distributore anche nel corso della conciliazione e pertanto anche dopo il primo incontro, poiché non di rado accade che l'esigenza di ausilio tecnico emerga in corso di trattazione della controversia ed alla luce delle deduzioni e eventuali controdeduzioni delle parti.

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.

R8: Considerate le specificità dei consulenti/conciliatori delle AACC che operano per conto del cliente (volontari, alto turnover, ecc) riteniamo opportuno prevedere una più alta flessibilità rispetto a quanto proposto nel documento. In particolare il primo rinvio dovrebbe essere garantito ai conciliatori delle AACC così come ai consumatori che si rivolgono al Servizio autonomamente senza doverne specificare i motivi e dovrebbe essere garantita la possibilità di almeno un secondo rinvio motivandone, in questo caso, le ragioni.

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.

R9 – Si condivide la proposta avanzata

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

R10 – Condividiamo la proposta avanzata e segnaliamo che nel primo caso, utente già distaccato, dovrebbe essere predisposta una procedura speciale di urgenza che preveda il riallaccio immediato della fornitura fino alla effettiva conclusione della stessa.

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

R11 : Si condivide la proposta avanzata

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?

R12 : Si condivide la proposta avanzata

R13 : La citata pronuncia giurisprudenziale non dovrebbe costituire ostacolo all'applicabilità del tentativo obbligatorio di conciliazione anche nel procedimento monitorio. Trattasi comunque di pronuncia isolata e non a Sezioni Unite e pertanto potrebbero esserci in futuro anche pronunce di senso contrario.

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?

R14 – Condividiamo lo spirito e gli obiettivi della proposta avanzata ma non le modalità operative previste. In tal senso segnaliamo che esistono già in alcuni territori gli sportelli qualificati del progetto PQS "Diritti a viva voce" finanziato dall'ARERA su bando CSEA. La rete degli sportelli già offre consulenza su questi temi e dovrebbe essere quindi ampliata e potenziata.

Roma, Maggio 2018