



ACQUEDOTTO PUGLIESE S.p.A.

Consultazione pubblica in tema di 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'ARERA (TICO)

*Risposte ai quesiti del documento per la consultazione 199/2018/R/COM
dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente*

INDICE DEL DOCUMENTO

1. PREMESSA

2. DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 199/2018/R/COM

2.1 Osservazioni puntuali

1. PREMESSA

Acquedotto Pugliese S.p.A. esprime apprezzamento per gli orientamenti espressi da codesta Autorità per l'efficientamento e l'armonizzazione della disciplina in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie con gli utenti finali nei settori oggetto della regolazione ARERA.

Con il consueto spirito di proficua collaborazione, in ogni caso, si riportano di seguito alcune osservazioni di tipo generale e risposte ai singoli punti in consultazione.

Innanzitutto, come già evidenziato da questa Società in risposta al DCO n. 899/2017, si ribadisce la necessità che sia definito il percorso di trasformazione degli Organismi di conciliazione, attualmente presenti all'interno delle realtà societarie dei soggetti gestori del SII, in Organismi ADR secondo i requisiti previsti dal Codice del Consumo nonché sia individuato con precisione il ruolo degli EGA.

Inoltre, con riferimento alle specificità del settore idrico, si fa presente che, nel caso in cui la domanda di conciliazione dell'utente sia relativa al servizio di fognatura e/o depurazione e quest'ultimo non sia gestito dal gestore del servizio di acquedotto, questa Società ritiene opportuno che, ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia, al tentativo di conciliazione sia convocato obbligatoriamente il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e che la conseguente sottoscrizione del verbale di conciliazione sia demandata a tale soggetto.

Pertanto, si ritiene opportuno che quanto previsto dagli art. 5.3 e 5.4 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 55/2018 sia valido solo nel periodo transitorio e che, invece, nella fase di applicazione a regime del TICO per il settore idrico, nel caso in cui si applichi l'art.156 del D.Lgs. n. 152/2006, saranno definiti da codesta Autorità i rispettivi ruoli e responsabilità nella procedura di conciliazione sia per il gestore del servizio di acquedotto che per il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

Con l'entrata in vigore a partire dal 1 luglio 2018 della Disciplina transitoria di cui alla Deliberazione ARERA n. 55/2018, si pone all'attenzione di codesta Autorità la necessità di monitorare attentamente l'applicazione di tale disciplina al settore idrico.

Tanto al fine di evitare di rendere più difficoltoso il processo di recupero crediti per i gestori del SII in quanto, considerando che nel primo anno di obbligatorietà del tentativo di conciliazione per il settore energetico l'argomento principale delle domande presentate dai clienti al Servizio Conciliazione è stato la fatturazione (come indicato da codesta Autorità all'art. 4.7 del DCO in oggetto), per il settore idrico potrebbe accadere che gli utenti "cattivi pagatori" assumano comportamenti opportunistici per differire ulteriormente il pagamento di quanto dovuto, aggravando in tal modo il fenomeno della morosità nello stesso settore idrico.

Un ulteriore aspetto da considerare riguarda la programmazione delle attività da parte dei gestori al fine di partecipare agli incontri fissati dal Servizio Conciliazione.

In particolare, sarebbe opportuno prevedere la possibilità per il gestore di avere una calendarizzazione degli incontri che tenga conto delle specificità di ciascun gestore (ad esempio, orario di lavoro in vigore presso gli stessi gestori, eventuali chiusure aziendali previste dalla contrattazione collettiva, feste patronali, ecc.).

Pertanto, sarebbe auspicabile poter disporre di un'agenda informatica consultabile on line dalle Parti interessate in modo tale da rendere maggiormente programmabili gli incontri per il tentativo di conciliazione, sia da parte dei gestori che da parte degli utenti, e conoscere già in anticipo le date di disponibilità degli stessi.

Al fine di rendere più efficienti ed efficaci le attività dei gestori coinvolti ed abbreviare i tempi necessari al riscontro, nel caso di nuova domanda di conciliazione ed anche per le richieste ai gestori relative ai reclami di secondo livello, si ritiene opportuno prevedere l'invio di apposite comunicazioni via posta elettronica (alert) ai medesimi gestori da parte dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente, in modo tale da non dover accedere quotidianamente al Portale dello Sportello ed avere contezza immediata delle pratiche riguardanti lo stesso gestore.

2. DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 199/2018/R/COM

2.1 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.*

Si condivide.

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 già evidenziato da questa Società in risposta al DCO n. 899/2017, si fa presente che, nel caso in cui la domanda di conciliazione dell'utente sia relativa al servizio di fognatura e/o depurazione e quest'ultimo non sia gestito dal gestore del servizio di acquedotto, questa Società ritiene opportuno che, ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia, al tentativo di conciliazione sia convocato obbligatoriamente il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e che la conseguente sottoscrizione del verbale di conciliazione sia demandata a tale soggetto.

- 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.*

Per quanto riguarda la riduzione del termine minimo di attivazione del Servizio Conciliazione a 35 giorni solari dalla presentazione del reclamo, in caso di mancata risposta del gestore, questa Società ritiene opportuno confermare il termine previsto all'art. 6.1 del TICO di 50 giorni solari per le motivazioni di seguito riportate.

Con riferimento agli standard previsti da codesta Autorità per il “Tempo di risposta a reclami scritti” e per il “Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione” pari a 30 giorni lavorativi, si evidenzia che, riducendo il termine a 35 giorni solari, potrebbe risultare non ancora scaduto il termine fissato dalla RQSII per la risposta del gestore e, pertanto, appare necessario che la domanda di conciliazione sia eventualmente inoltrata dall'utente solo dopo che sia decorso il predetto termine.

Per quanto riguarda l'abrogazione del termine lungo di un anno dalla presentazione del reclamo, non si condivide l'orientamento di codesta Autorità in quanto questa Società ritiene congruo tale periodo di tempo per consentire all'utente, dopo aver inoltrato un reclamo al Gestore, di presentare la domanda di conciliazione, che altrimenti potrebbe essere inoltrata entro un tempo indefinito.

Inoltre, tale abrogazione potrebbe rendere più difficoltoso il processo di recupero crediti per i gestori del SII in quanto, considerando che nel primo anno di obbligatorietà del tentativo di conciliazione per il settore energetico l'argomento principale delle domande presentate dai clienti al Servizio Conciliazione è stato la fatturazione (come indicato da codesta Autorità all'art. 4.7 del DCO in oggetto), per il settore idrico potrebbe accadere che gli utenti "cattivi pagatori" assumano comportamenti opportunistici per differire ulteriormente il pagamento di quanto dovuto.

- 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.*

Con riferimento all'art. 7.13 del DCO n. 199/2018, questa Società non ritiene corretto assimilare il ruolo di ausilio tecnico svolto dal distributore nei settori energetici con quello svolto dai gestori dei diversi servizi del SII.

In caso di gestione separata del SII, infatti, come previsto dal Codice dell'Ambiente, il gestore del servizio di acquedotto fattura agli utenti per conto del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione i relativi addebiti, ferma restando tuttavia la diretta responsabilità del medesimo gestore per i servizi gestiti da quest'ultimo.

Pertanto, come già evidenziato da questa Società in risposta al DCO n. 899/2017, si ritiene opportuno che, laddove la gestione del SII sia separata, la responsabilità del gestore del servizio di acquedotto nella procedura di conciliazione debba essere limitata esclusivamente ai casi in cui la controversia lo riguardi direttamente.

In caso contrario, il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non dovrebbe essere chiamato solo in qualità di ausilio tecnico, ma dovrebbe essere convocato in qualità di soggetto titolare della procedura di conciliazione.

In ogni caso, per quanto riguarda l'introduzione di un termine massimo per richiedere l'ausilio tecnico, questa Società ritiene opportuno prevedere la possibilità da parte del venditore (gestore del servizio di acquedotto nel caso del SII) di richiedere l'ausilio tecnico (da parte del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione) entro la data del primo incontro.

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.*

Si ritiene opportuno che, anche successivamente al primo incontro, sia possibile nel corso della procedura di conciliazione chiedere il rinvio per una sola volta e per ciascuna parte, prevedendo anche la possibilità di non fornire alcuna motivazione, in modo tale da rendere più flessibile la procedura, fermo restando il rispetto dei tempi previsti dal TICO.

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.*

Questa Società ritiene opportuno che la facoltà per il Servizio Conciliazione di riunire le procedure pendenti davanti ad uno stesso conciliatore sia possibile solo nel caso in cui gli elementi di connessione riguardino la medesima materia, mentre non si condivide tale riunione nel caso di materie eterogenee, in quanto potrebbero emergere complicazioni e ritardi nella gestione della procedura.

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

Per quanto riguarda il settore idrico, questa Società ritiene opportuno attendere il provvedimento ARERA in materia di regolazione della morosità nel SII (REMSI), il cui Schema è stato posto in consultazione da codesta Autorità a febbraio 2018, in quanto in esso saranno previste delle norme ad hoc relative alla procedura per la costituzione in mora.

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

Si ritiene opportuno prevedere una comunicazione al Servizio Conciliazione solo nel caso in cui il gestore non possa partecipare al primo incontro ed eventualmente chiedi un rinvio dello stesso.

In ogni caso, si ravvisa la necessità che quanto previsto all'art. 7.22 del DCO in oggetto, in tema di mancata partecipazione alla procedura di conciliazione (equivalente a rifiuto), debba applicarsi anche all'utente che ha attivato tale procedura.

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?*

Questa Società ritiene che non sussistano i presupposti per riattivare un tavolo tecnico per l'estensione dell'attivazione della procedura di conciliazione agli Operatori in quanto, anche in considerazione della recente sentenza della Corte Suprema di Cassazione richiamata nel DCO in oggetto, non possono essere individuate ulteriori fattispecie per l'azionabilità di tentativi di conciliazione da parte degli Operatori nei confronti degli utenti.

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?*

Questa Società ritiene opportuno che, in considerazione dell'entrata in vigore a partire dal 1 luglio 2018 della Disciplina transitoria per il settore idrico relativa alle procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del SII, allo stato non debbano essere previsti punti periferici di accesso al Servizio Conciliazione.