



OSSERVAZIONI AL
DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE
n. 199/2018/R/com DEL 5 APRILE 2018

*“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)”*

1. PREMESSA

Il presente documento reca le osservazioni al DCO 199/2018/R/COM in merito agli *“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”* del 5 aprile 2018.

Nel seguito, dopo alcune considerazioni di carattere generale, vengono proposte le risposte ai quesiti puntuali presentati da codesta Autorità nel documento posto in consultazione.

2. CONSIDERAZIONI GENERALI

Con l'introduzione del TICO nei settori regolati dell'energia elettrica e del gas, l'Autorità ha reso il tentativo amichevole di accordo fra le parti condizione necessaria per la procedibilità giudiziale della controversia. Da ciò deriva l'importanza che l'ARERA ha voluto dare alla conciliazione. È quindi opportuno, anche in linea con l'obiettivo del presente DCO, sottolineare le criticità, a nostro avviso, che il TICO e alcune delle attuali proposte di armonizzazione presentano.

Considerando il buon risultato dell'indicatore che valuta la durata media del processo di conciliazione (*40 giorni per giungere all'accordo contro un termine previsto di 90 giorni*), si ritiene che vi possa ancora essere ulteriore margine per migliorare il servizio, senza il rischio sfioramento del suddetto termine. In particolare:

- a. l'attuale preavviso minimo per la convocazione del primo incontro – 10 giorni dalla comunicazione alle Parti – potrebbe essere innalzato a 15. Consentendo un maggiore lasso di tempo alle Parti in sede di prima convocazione, l'attività di preparazione dell'istruttoria fornirebbe indubbiamente maggiore efficacia al servizio, con un conseguente netto miglioramento della qualità dello strumento di conciliazione.
- b. alla luce delle particolari criticità di determinati periodi dell'anno, si ritiene doveroso innalzare il termine di preavviso a 20 giorni per i periodi dal 1 al 15 agosto e dal 7 al 21 dicembre, fatte salve le casistiche ricadenti nella disciplina abbreviata. Si ricorda

infatti che durante tali periodi la gestione del personale dedicato alla conciliazione diventa maggiormente difficoltosa per effetto delle festività, delle chiusure aziendali e delle relative ferie programmate del personale dedicato.

- c. per il distributore poi, la condizione descritta al punto precedente, è ulteriormente acuita, non potendo quest'ultimo richiedere, in qualità di ausilio tecnico, il rinvio dell'incontro, subendo quindi di fatto le decisioni delle Parti e del Servizio Conciliazione. Questa impossibilità al rinvio dell'incontro, sollevata più volte e rimasta fino ad oggi inascoltata, non trova oggettive motivazioni condivisibili e costringe il distributore, normalmente convocato in qualità di ausilio tecnico, a dover comunque partecipare agli incontri convocati anche in presenza di cause di forza maggiore che ne impediscano la sua presenza (*come già segnalato chiusure aziendali a seguito di accordi sindacali, o di specifiche del CCNL, incontri di formazione/aggiornamento del personale etc...*). La mancata partecipazione dell'ausilio tecnico per le citate cause, oggi comporta l'automatica segnalazione all'Autorità. Si sottolinea come sia l'Autorità, che l'Acquirente Unico possano costantemente monitorare il comportamento delle Parti attraverso il Servizio Conciliazione del portale dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente. Si sottolinea poi come la facoltà di richiedere un rinvio motivato rientri nella ordinarietà anche in ambito giudiziario, ove è ammesso, per giustificato motivo, il rinvio per il testimone (l'ausilio tecnico nel Servizio Conciliazione) che fosse impedito a comparire in udienza.

3. RISPOSTE PUNTALI AI QUESITI DELL'AUTORITA'

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 la previsione e non vi sono pertanto osservazioni.

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.

Non si condivide l'orientamento. L'art. 156 del d.lgs. 152/06 stabilisce unicamente i rapporti tra i vari soggetti del SII in tema di riscossione delle tariffe e non disciplina in alcun modo la definizione delle controversie (men che meno le responsabilità fra i diversi soggetti sul tema). In virtù di ciò, infatti, Italgas Acqua esegue unicamente la riscossione anche per i servizi di fognatura e depurazione secondo quanto stabilito dagli stessi gestori, e procede al successivo riparto di competenza. Il gestore acquedotto ha quindi unicamente una responsabilità "operativa" della fatturazione e non conosce, né tanto meno gestisce, le prestazioni di naturale contrattuale fra gestori fognatura/depurazione e utenti finali.

La previsione di cui al 3.1 della RQSII "nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06, il gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'utente finale per gli obblighi di qualità contrattuale oggetto del presente RQSII, fatto salvo quanto prescritto all'Articolo 27 e all'Articolo 34" non può quindi innescare l'automatismo secondo cui il gestore acquedotto si ritrovi destinatario naturale di tutte le domande di conciliazione riguardanti i restanti gestori dei servizi idrici a valle – fognatura e/o depurazione.

Ciascuna richiesta di conciliazione che esuli dal perimetro della fatturazione deve perciò essere ricondotta al gestore del servizio idrico di competenza, distinguendo tra acquedotto, fognatura e depurazione, se erogati da soggetti diversi.

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. Non si condivide l'entità della riduzione. Considerando l'uniformazione dei tempi di risposta ai reclami scritti per tutti gli operatori – distributori e venditori – a partire dal 2019 a 30 giorni, si ritiene che il termine minimo da adottare, rispetto agli attuali 50 giorni, debba essere fissato a 40 giorni in luogo dei 35 proposti. Ciò è da giustificarsi col fatto che le

modalità di invio del reclamo da parte del cliente finale (e quindi di risposta allo stesso da parte dell'operatore) possono manifestare ritardi (es. per invii con posta ordinaria). Ai fini di efficienza del meccanismo conciliativo, onde evitare l'avvio di pratiche per le quali la risposta dell'operatore, seppur tardiva per le ragioni appena espresse, è giudicata soddisfacente dal cliente, si propone di lasciare un tempo "cuscinetto" di almeno 10 giorni tra il termine massimo di risposta al reclamo e il termine minimo di attivazione del Servizio Conciliazione.

Q4. Non si condivide in linea generale l'orientamento espresso. La fissazione di un termine per la tutela di un diritto o di un interesse è principio cardine di qualsiasi procedimento. Non si può pertanto convenire, se non con limitate eccezioni, su una proposta che prevede l'eliminazione *tout court* di tale termine, facendo così venire meno il principio esposto. Inoltre, per gli operatori sarebbe oltremodo oneroso e difficoltoso operare una ricostruzione dei fatti relativi a controversie risalenti a periodi molto remoti (*sine die*) e sarebbe altrettanto difficoltosa la ricostruzione di fatti riguardanti una situazione che nel frattempo può essere radicalmente mutata.

La deroga a tale principio, può essere ammessa solamente nel momento in cui il cliente, a seguito di risposta al reclamo con un rinvio ad una soluzione differita, non abbia visto concretizzarsi l'azione promessa dall'operatore. Diversamente, dopo un anno dall'invio del reclamo, si può ragionevolmente presumere che l'interesse verso la problematica sollevata sia venuto meno.

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.

Q5. Si condivide pienamente l'orientamento proposto, pur ritenendo l'entità proposta troppo limitata. Tale previsione consentirebbe di fornire al distributore il preavviso necessario per il reperimento di dati e informazioni di non sempre facile e immediato ottenimento, nonché di dare al distributore in ausilio tecnico il tempo necessario per la gestione del personale

dedicato a tale attività. Si richiede perciò che il tempo minimo per la convocazione del distributore venga esteso a 10 giorni in luogo dei 7 proposti, e ciò al solo fine di ampliare il tempo per l'istruttoria e per l'organizzazione del personale dedicato, fornendo così ancora maggiore efficacia allo strumento conciliativo.

Q6. Si condivide l'orientamento proposto. Fornire al distributore, chiamato in qualità di ausilio tecnico, la possibilità di venire a conoscenza in anticipo del merito della controversia e della relativa richiesta di dati e di informazioni necessari, da produrre ai fini della definizione della stessa, giova all'efficacia dello strumento e, quindi, all'accordo fra le Parti.

Q7. Si condivide l'orientamento proposto limitatamente a determinate fattispecie. Durante lo svolgimento della procedura potrebbe infatti emergere la convenienza congiunta, per il distributore e per l'attivante la procedura, di pervenire ad un accordo vincolante che deflazioni anche il rischio futuro di contenzioso. Deve però restare inteso come lo strumento debba mantenere il carattere di facoltatività, e deve essere altresì garantita la non inclusione di tematiche che implicino impegni a carattere economico per i quali si necessiterebbe della presenza di personale dotato di specifiche procure. Per la natura dello strumento, per il ruolo ricoperto dal distributore nella Conciliazione (ausilio tecnico) e per la tipologia di personale impiegato nella procedura, non risulta fattibile dotare i conciliatori della procura necessaria per assumere impegni di natura economica. L'assunzione di obblighi, seppur prestazionali, implicano altresì l'obbligo per il distributore, di sottoscrivere l'apposito verbale.

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 condivide tale previsione. È assolutamente necessario però, al pari degli altri attori, che anche al distributore chiamato in qualità di ausilio tecnico, gli sia riconosciuta la facoltà di richiedere un rinvio motivato. Ad esso potrebbero infatti presentarsi analoghe necessità e problematiche che portano già oggi le altre Parti a richiedere un rinvio.

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 tale previsione. L'accorpamento di più procedimenti in un'unica, omogenea controversia, fornisce la possibilità di efficientare e razionalizzare il meccanismo di conciliazione, evitando inutili duplicazioni.

Per gli stessi fini, andrebbe altresì valutata la possibilità di consentire alle parti attivanti di coinvolgere “*ab origine*” più soggetti, qualora la materia del contendere lo necessitasse (es. casi in cui la problematica che si vuole rappresentare in Conciliazione sia stata in realtà generata già in precedenza e coinvolge quindi anche altri operatori; si vedano i casi delle cessazioni amministrative in cui sono coinvolti operatori entranti, fornitori di ultima istanza e operatori uscenti).

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

Non vi sono osservazioni.

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

Si condivide la previsione. Nella disciplina transitoria, vista la non obbligatorietà della partecipazione da parte dell'operatore, si condivide la previsione del “*silenzio-dissenso*” alla partecipazione.

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. Si condivide la previsione. Aprire un tavolo tecnico attraverso cui approfondire le tematiche oggetto di un potenziale ampliamento soggettivo del Servizio Conciliazione agli operatori, è di fondamentale importanza ai fini di una virtuale simmetria tra le Parti. Talvolta il distributore è chiamato ad adempiere ad alcuni obblighi per i quali la collaborazione dell'utente finale è fondamentale. Tuttavia, mentre per il primo, trattandosi di obbligo, l'eventuale inadempimento costituisce violazione sanzionabile, per il secondo molte volte

non comporta alcunché. È quindi auspicabile l'attivazione della Conciliazione da parte degli operatori, quanto meno per opporre di fronte ad un eventuale procedimento aperto dall'Autorità, l'impossibilità dell'adempimento dovuta a terzi (al cliente/utente finale).

Q13. Considerando l'intensità e l'impegno del programma di sostituzione contatori tradizionali generato dal relativo obbligo regolatorio, si potrebbe immaginare di prevedere l'azionabilità del Servizio Conciliazione da parte del distributore per i casi di opposizione del cliente finale a tale attività. Il ricorso a tale istituto potrebbe avvenire una volta esperiti inutilmente tutti i tentativi bonari (documentati) da parte del distributore direttamente nei confronti dell'utente finale.

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 ritiene condivisibile la previsione fintanto che essa non comporti una modalità di incontro fisico (*offline*) tra le varie parti in causa. Il servizio deve quindi mantenere il carattere di economicità verso tutti: il sistema, gli operatori e gli utenti finali. Diversamente, la possibilità di trattare le conciliazioni presso luoghi fisici periferici obbligherebbe gli operatori a dotarsi di personale specializzato nella trattazione delle controversie (competenze che richiedono anni di esperienza) collocato in tutte le aree geografiche, perdendo così in efficienza e sinergia, con un conseguente considerevole incremento (*abnorme*) dei costi. Pertanto, si richiede che quanto espresso al 9.2 del DCO, con riferimento ai "punti di accesso periferici", si riferisca unicamente a luoghi fisici, anche vicino al cliente, nel quale egli possa trovare assistenza ai fini della partecipazione virtuale (*online* o in *call conference*) alla controversia che però non comportino, per gli operatori e per l'ausilio tecnico, l'obbligo della loro presenza fisica presso tali sedi.