

Documento per la consultazione 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)"

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 per utenze Gas & Energy.

- 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.**

Si condivide che il gestore dell'acquedotto sia il soggetto destinatario delle domande di conciliazione, sempre che la responsabilità della controversia sia limitata alla parte di sua competenza. Altrimenti il suo ruolo dovrebbe essere quello di inoltrare la richiesta di conciliazione al gestore competente (gestore di fognatura e/o depurazione).

- 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.**

Essendo il termine minimo espresso in giorni solari e non lavorativi (com'è invece nel RQSII), non si condivide; si propone quindi di mantenere i 50 giorni al fine di evitare inutili, quanto dispendiosi, accessi alla conciliazione assistita mentre il Gestore che ha tempo 30 giorni lavorativi per rispondere all'istanza di primo livello – un tempo talvolta appena sufficiente per verifiche particolarmente accurate ed approfondite – sta verosimilmente ancora formulando la risposta motivata scritta. Peraltro tale riduzione andrebbe altresì a svantaggio dei tempi di comunicazione dell'eventuale rinuncia di cui all'art. 7.14.

- 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.**

Si condivide, nell'ipotesi in cui sia accolta la valutazione espressa in Q3.

- Q5. Si condivide l'introduzione di un termine massimo per il venditore per richiedere l'ausilio tecnico prima del primo incontro? Se no, motivare.**

Non si condivide. Si ritiene che sia preferibile mantenere la possibilità da parte del venditore di richiedere l'ausilio tecnico entro la data del primo incontro.

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.

Si condivide.

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.

Il concetto di distributore non è pertinente al Servizio Idrico Integrato. In ogni caso si ritiene opportuno garantire l'uniformità di trattamento agli utenti e le responsabilità in capo ai soggetti operativi coinvolti.

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.

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, nell'ottica di razionalizzazione ed economicità del processo, purché ciò non interferisca con eventuali disposizioni circa la riservatezza/privacy.

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

Si condivide, pur evidenziando che la "riduzione" nel settore idrico è spesso - tecnicamente - molto meno praticabile che nel settore Energy.

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

Si condivide.

Q12. Si condivide l'ipotesi di riattivare un tavolo tecnico al fine di approfondire l'estensione dell'attivazione della procedura di conciliazione agli operatori?

Si condivide la riattivazione del tavolo tecnico, ma in caso di Utenti morosi già protagonisti di comportamenti opportunistici, non si concorda con la gratuità per l'Utente finale come invece indicato all'art. 8.4.

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?

Al momento non si ravvedono ulteriori fattispecie; vedere risposta Q12.

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?

Pur ritenendo opportuno il rafforzamento dell'accesso al Servizio per gli Utenti non assistiti da delegati, al momento non si ravvedono Enti che svolgendo tale attività non comportino costi per il cliente ed oneri per il sistema, fatta salva la figura del Garante dell'Utente presso il Gestore d'Ambito.