

**HERA S.p.A.**  
**Holding Energia Risorse Ambiente**  
Viale Carlo Berti Pichat 2/4 40127 Bologna  
tel. 051.287.111 fax 051.287.525  
[www.gruppohera.it](http://www.gruppohera.it)

**DCO ARERA 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)”***

**Osservazioni generali**

Il Gruppo HERA, interessato nelle sue differenti articolazioni di Gruppo multiutility (distribuzione energy, vendita energy e gestione del Servizio idrico integrato) dalle procedure in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie, accoglie favorevolmente l’occasione fornita dal DCO in oggetto di approfondire, affinare e chiarire alcuni profili di una regolazione in parte ancora di recente implementazione, nonché di enucleare, alla luce dell’esperienza oramai maturata nel settore energy, proposte per una più efficiente gestione dell’attività, in ottica di necessaria coerenza tra i diversi settori regolati. Sotto questo profilo, si auspica altresì che, oltre alla presente consultazione, vi possano essere ulteriori occasioni di incontro, anche a carattere periodico ed anche di taglio squisitamente operativo, tra gli operatori, coordinati dalle loro associazioni rappresentative, e lo stesso soggetto Gestore, in avalimento, del Servizio Conciliazione, e cioè Acquirente Unico S.p.A..

**Osservazioni puntuali**

• **Osservazioni non correlate a specifici Spunti di consultazione**

Nell’ottica di fornire spunti volti ad efficientare il sistema della conciliazione, si formula una proposta volta a consentire di potere verificare *ex ante*, nel settore *energy*, che un operatore, chiamato in consultazione (anche se convocato come ausilio tecnico) sulla base della corrispondente domanda o richiesta, risulti effettivamente essere il soggetto competente in un tale contesto, evitando così che tale evenienza, eventualmente, emerga solo successivamente, quando le parti sono state già impegnate. A tal fine, si propone che la società Acquirente Unico Spa, in quanto gestore in avalimento (anche) del Sistema Informativo Integrato, effettui una verifica preventiva di corrispondenza di quanto indicato, in proposito, nella domanda o richiesta, con la relazione di sistema corretta presente nel Registro Centrale Ufficiale – RCU per il periodo oggetto della vertenza.

- **Spunto di consultazione Q.1: si ritiene condivisibile l’esclusione dei clienti multisito che abbiano almeno un punto non rientrante nell’ambito soggettivo del TICO? Se no, motivare.**

Si ritiene condivisibile quanto proposto.

- **Spunto di consultazione Q.2: 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 ritiene che la posizione del gestore del servizio fognatura e/o depurazione, in regime di gestione separata, sia pienamente “sovrapponibile” a quella del distributore energy quale mero ausilio tecnico. Ciò, in particolare, qualora la vertenza pertenga all’attività svolta da tale soggetto, in quanto in tal caso il detto gestore diventa per ciò stesso titolare di una posizione oggetto di domanda di conciliazione e, dunque, finisce per assumere, diversamente dal DSO quale “ausilio tecnico”, il ruolo di Parte che è chiamata a pronunciarsi sulla domanda di conciliazione stessa. In tale quadro, e in ottica di agevolare l’utente finale, è possibile configurare un ruolo del gestore del servizio acquedotto come destinatario delle domande di conciliazione e che, sempre in tale prospettiva, richiederà al Servizio di convocare in conciliazione il gestore del servizio fognatura e/o depurazione.

- **Spunto di consultazione Q 3: 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**

Quanto prospettato in termine di riduzione del termine minimo, specie se in un’unica soluzione, appare, a ns. giudizio, in ottica di proporzionalità e sostenibilità, eccessivo. In considerazione altresì della esigenza di compatibilità di tale termine con la disciplina presupposta dei singoli settori regolati, e tenendo quindi in considerazione che lo std. specifico tempo risposta motivata a reclami scritti, per il Gestore del SII, è pari a 30 gg. lavorativi, si prospetta, al più, sostenibile una riduzione del termine minimo che occupa a 45 giorni solari.

- **Spunto di consultazione Q 4: 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**

Pur riconoscendo le ragioni poste a fondamento del prospettato intervento regolatorio, rimane a ns. avviso ancora attuale l’esigenza che codesta Autorità considerò quando, a suo tempo, implementò il termine lungo di un anno, e cioè quella della verifica dell’attualità o della permanenza dell’interesse nella controversia. Tenuto conto di quanto ora proposto, ci pare che un bilanciamento tra le diverse esigenze in esame possa portare a definire un termine lungo pari a due anni, in luogo dell’anno attualmente vigente (estendendo, quindi, questa previsione anche al Servizio Idrico Integrato, nel contesto della disciplina a regime).

**Ulteriori considerazioni a valere in tema di rinvio alla conciliazione disposto con ordinanza del Giudice ordinario.** Qualora il G.O. rilevi che non è stato esperito il tentativo di conciliazione, il rinvio ad essa è consequenziale, assumendo per ovvie ragioni che, qualora emergesse che il cliente finale ha omesso (anche) il reclamo di 1° livello, il cliente finale/utente sia tenuto ad esperire preventivamente il reclamo di 1° livello.

- **Spunto di consultazione Q 5: 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 la proposta di limitare, per il venditore, la richiesta di ausilio tecnico al primo incontro, fermo restando il rispetto dei 7 giorni solari antecedenti, in quanto non si ritiene di utilità ai fini di risoluzione delle vertenze.

- **Spunto di consultazione Q 6: 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.

- **Spunto di consultazione Q 7: si condivide la facoltà per il distributore, convocato come ausilio tecnico, di assumere volontariamente obblighi prestazionali nei confronti del cliente finale? Se no, motivare**

Si condivide.

- **Spunto di consultazione Q 8: si condivide di prevedere la facoltà del rinvio per una sola volta e per ciascuna parte esercitabile nel corso della procedura? Se no motivare**

E' opportuno premettere che tutte le Parti coinvolte sono protese ad esitare nella massima tempestività il carico di procedure loro assegnate. Nel valutare, quindi, la previsione di una facoltà di rinvio "per una sola volta" esercitabile nel corso della procedura, si ritiene, realisticamente, che, ai fini di garantire alle parti di esercitare in modo efficace i loro compiti, non si possa prescindere dalle concrete situazioni che possono talora indurre ciascuna di esse a non potere essere utilmente "sempre" presente.

Sotto questo profilo, non può non emergere *de minimis* la necessità di una maggiore "sensibilità" nel valutare tali eventualità, pur nei vincoli prospettati, al limite senza necessità di motivazione. Il monitoraggio dell'attività permetterebbe di valutare la permanenza della sostenibilità di questa misura.

Al fine di rendere la gestione di queste fattispecie più efficiente, sarebbe senz'altro opportuna la implementazione di una "agenda" che consenta alle parti di comunicare *ex ante* (salve ulteriori fattispecie di forza maggiore) la loro impossibilità al Servizio.

- **Spunto di consultazione Q 9: si condivide la introduzione della facoltà per il Servizio, su richiesta di una o entrambe le parti, di riunione di eventuali procedure pendenti connesse soggettivamente o oggettivamente ? Se no, motivare**

Si ritiene che la riunione dei procedimenti possa risultare, astrattamente, uno strumento utile all'efficientamento dei processi conciliativi, assumendo che la stessa emerga dal concreto esame delle questioni riguardo alle quali si evidenzia, in base all'esame delle vicende dedotte, un elemento di connessione almeno oggettivo.

- **Spunto di consultazione Q 10: Si condividono le ulteriori misure a tutela dei clienti finali destinatari della costituzione in mora? Se no, motivare.**

In linea di massima, si ritiene che l'assetto di tutela attuale sia sufficiente. Tuttavia, una implementazione della proposta in esame richiederebbe, a ns. giudizio, per ragioni di coerenza, correlativamente (anche) la riduzione alla metà dei termini di cui agli artt. 3.3 e 3.4 del TICO.

- **Spunto di consultazione Q 11: Si condividono gli interventi di efficientamento della disciplina transitoria del Servizio di Conciliazione per il settore idrico? Se no, motivare.**

Si condividono.

- **Spunto di consultazione Q 12: Si condivide l'ipotesi di riattivare un tavolo tecnico al fine di approfondire l'estensione dell'attivazione della procedura di conciliazione agli operatori?**
- **Spunto di consultazione Q 13. 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?**

In merito ad entrambi gli spunti Q 12 e Q 13, preso atto anche della pronuncia della Suprema Corte di Cassazione, non si ritiene che residuino materie che possano essere oggetto di tentativo di conciliazione azionabile da parte degli Operatori e, pertanto, non si ritiene vi siano le condizioni per riattivare un Tavolo tecnico in merito all'argomento.