

Osservazioni di Edison al Documento di consultazione 420/2024/E/rif “Orientamenti per la graduale estensione al settore dei rifiuti urbani del sistema di tutele per l’empowerment e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti dei settori regolati”

Osservazioni generali

Si condivide il proposto progetto di graduale estensione al settore dei rifiuti urbani del sistema di tutele per l’empowerment e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti finali; si ritiene infatti che questa evoluzione regolatoria rappresenti un passaggio significativo nel processo di rafforzamento dei diritti dei consumatori nel comparto dei servizi pubblici.

In questo quadro, un elemento su cui riteniamo di portare l’attenzione è quello degli impianti di chiusura del ciclo, gli impianti “minimi”, dove l’utente conferitore risulta individuato in un soggetto “commerciale”/istituzionale – molto diverso dal cliente retail –, e dove il rapporto tra le parti risulta inoltre inquadrato all’interno di un contratto di somministrazione.

Per i motivi di cui sopra, e in luce di quanto proposto al punto 4.11 della consultazione in parola, si ritiene che il profilo soggettivo del provvedimento riguardi soltanto i gestori dell’attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti; in subordine, si ritiene comunque che l’introducendo sistema di tutele possa essere attivato soltanto dal soggetto avente un diretto rapporto con il gestore: nel caso degli impianti minimi il soggetto conferitore; eventuali interpretazioni diverse potrebbero comportare importanti aggravii gestionali, senza portare ad effettivi miglioramenti al servizio offerto al cliente finale.