

Roma, 19 novembre 2024

Prot. 4.1.18/2024/GP

Osservazioni Federconsumatori al DCO 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

Con riferimento alla consultazione in oggetto Federconsumatori intende evidenziare le osservazioni di seguito riportate, in risposta ai quesiti posti da codesta Autorità, relativamente al settore dei rifiuti urbani

Q1. La scrivente Associazione condivide gli orientamenti dell'Autorità in merito all'estensione della prima macroarea del sistema di tutele al settore dei rifiuti.

Q2. Condividiamo l'orientamento dell'Autorità di prevedere, per un primo periodo transitorio almeno biennale, che l'utente, per problematiche non risolte con il reclamo, possa, alternativamente, scegliere se rivolgere allo Sportello un reclamo di seconda istanza o attivare il Servizio Conciliazione.

Q3. Condividiamo l'orientamento dell'Autorità riguardo all'ambito soggettivo degli strumenti post reclamo. Ci preme in questa sede sottolineare, con riferimento al punto 4.13 della presente consultazione, la necessità che codesta Autorità, congiuntamente con le Associazioni dei Consumatori, in tema di estensione anche al settore dei rifiuti dell'ambito di copertura dei progetti, inclusi, quelli mirati a promuovere l'accesso dei consumatori agli strumenti del sistema di tutele, solleciti al più presto una modifica normativa da parte del Legislatore in tal senso.

Q4-Q5-Q6. Non si condividono completamente gli orientamenti dell'Autorità relativi alla disciplina del reclamo di seconda istanza dinanzi allo Sportello. Nel dettaglio, con riferimento al punto 4.16 la scrivente Associazione non ritiene condivisibile la possibilità per il gestore di non aderire alla procedura conciliativa, nella prima fase transitoria. Come detto, non siamo d'accordo sul principio di facoltatività, né tantomeno sulla mancata applicazione dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione per l'utente quale condizione di procedibilità dell'eventuale azione giudiziale. Riteniamo che tali circostanze, non rendano maggiormente consapevole l'utente ma lascino solo più tempo al gestore per non riconoscere le proprie responsabilità e le giuste tutele agli utenti coinvolti. A tal proposito, riteniamo congruo concedere al gestore un termine di 4/6 mesi per adeguarsi alle nuove disposizioni e che, in tale fase transitoria, qualora decida di non aderire alla procedura di conciliazione, fornisca una risposta motivata sul diniego della propria partecipazione.

Q7. Si condivide il termine del 1° marzo 2025 per l'avvio dell'operatività del *contact center* dello Sportello (richieste di informazioni scritte e telefoniche, *Help desk*, segnalazioni), denominato "Prima macroarea (informazioni e segnalazioni)". Per quanto riguarda, invece, gli strumenti di secondo livello, denominati "Seconda macroarea (strumenti di tutela individuale post reclamo) – disciplina transitoria" riteniamo che sarebbe utile renderli operativi contestualmente a quelli della Prima macroarea e quindi al 1° marzo 2025. Qualora tale coincidenza di operatività degli strumenti non fosse possibile, riteniamo in ogni caso congruo, come sopra descritto, concedere al gestore un termine di 4/6 mesi per adeguarsi alle nuove disposizioni e che, nella fase transitoria, qualora lo stesso decida di non aderire alla procedura di conciliazione, fornisca una risposta motivata sul diniego della propria partecipazione.

Fabrizio Ghidini

Dipartimento Energia e Ambiente

Federconsumatori - APS

Omissis