

ARERA - AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

DOCUMENTO PER LA 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 DI U.DI.CON. APS

U.Di.Con. A.P.S. – Unione Difesa Consumatori, iscritta nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti rappresentative a livello Nazionale di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (CNCU), interviene in relazione alla Consultazione in epigrafe, con le presenti osservazioni.

La presente consultazione fa seguito al procedimento, avviato con la deliberazione 28 dicembre 2023, 621/2023/E/RIF, per l'adozione di provvedimenti funzionali alla 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.

Il tema trattato dal documento in oggetto è quanto mai attuale; ad oggi, infatti, si riscontrano enormi criticità in merito alle controversie in materia di rifiuti urbani, che raramente vengono risolte in sede stragiudiziale. Per tale ragione, risulta quanto mai auspicabile l'introduzione di strumenti di seconda istanza nel settore in questione.

Ma non solo. Infatti, appare coerente una progressiva uniformazione della disciplina della risoluzione delle controversie in materia di rifiuti urbani a quella attualmente presente nei settori luce, gas e idrico.

Pertanto, non possono che condividersi di massima gli orientamenti delineati da codesta spett.le ARERA.

Ciò anteposto, si passano in rassegna i quesiti posti nel documento dell'Autorità, con le relative osservazioni dell'Associazione, che fanno seguito alla impostazione anzi accennata.

Q1. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito all'estensione della prima macroarea del sistema di tutele al settore dei rifiuti? Se no, motivare.

Osservazioni U.Di.Con.

L'orientamento è condivisibile.

Q2. Si condivide 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? Se no, motivare.

Osservazioni U.Di.Con.

L'orientamento è condivisibile.

Q3. Si condivide l'orientamento dell'Autorità riguardo all'ambito soggettivo degli strumenti post reclamo? Se no, motivare.

Osservazioni U.Di.Con.

In merito agli orientamenti dell'Autorità, si rappresenta quanto segue. Con riferimento al punto 4.13, si ritiene estremamente grave il mancato coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori quali delegati degli utenti nella procedura di conciliazione e che tale esclusione sia idonea ad arrecare un serio pregiudizio agli utenti. Si chiede, pertanto, a codesta spett.le ARERA di porre in essere ogni azione di sua competenza affinché, sin dal momento dell'istituzione della procedura conciliativa, gli utenti abbiano il diritto di poter delegare le Associazioni dei Consumatori a conciliare e transigere.

Q4. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità relativi alla disciplina del reclamo di seconda istanza dinanzi allo Sportello? Se no, motivare.

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

Q5. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità relativi alla disciplina del Servizio Conciliazione? Se no, motivare.

Osservazioni U.Di.Con.

In merito agli orientamenti dell'Autorità relativi alla disciplina del Servizio Conciliazione, si rappresenta quanto segue.

Punto 4.31: tale paragrafo presenta, ad avviso della scrivente Associazione, un'ambiguità sostanziale che rischia di minare la credibilità dell'intera delibera. Infatti, nel punto citato, viene dato atto che *"L'ampiezza del petitum, d'altronde, si riflette nelle numerose sfaccettature che l'eventuale accordo fra le parti può assumere, nell'interesse esclusivo delle stesse, ai fini della risoluzione della controversia, restando ferme le esclusioni dell'ambito applicativo già previste nel TICO: controversie relative ai soli profili tributari e fiscali (essendo rimessa, in questo caso, all'ordinamento tributario la previsione di specifiche modalità di risoluzione extragiudiziale delle controversie); controversie afferenti a pretese prescritte [...]"*.

Orbene, qualora si affermasse la natura tributaria degli importi richiesti a titolo di Ta.Ri., se ne dedurrebbe la inammissibilità di qualsiasi domanda di conciliazione avente ad oggetto la contestazione di una fattura Ta.Ri., ivi incluse le controversie inerenti a: la metratura dell'immobile, il numero degli occupanti l'immobile, possibili errori sulla toponomastica, richieste di pagamento di importi prescritti ecc..

In altre parole, sempre seguendo la medesima interpretazione, sarebbero ammissibili in conciliazione le sole domande aventi ad oggetto la mancata pulizia delle strade o il mancato ritiro dei rifiuti.

Ciò premesso, ritenendo che istituire un servizio di conciliazione che gestisca esclusivamente le problematiche da ultime esposte non sia idoneo a tutelare sufficientemente gli utenti finali, si esprime la necessità di rimuovere l'ambiguità in questione e di esplicitare -in favore del consumatore- l'ampiezza del *petitum* delle domande di conciliazione; in particolare, si ritiene

opportuno specificare che possa costituire oggetto della domanda di conciliazione la contestazione degli importi presenti nelle fatture Ta.Ri.

Punto 4.33: tale paragrafo presenta, ad avviso della scrivente Associazione, una grave criticità relativa ai termini (60 giorni) a partire dai quali è possibile avanzare domanda di conciliazione. A tal proposito, si ritiene infatti che tutta la fase stragiudiziale (dal reclamo alla conclusione della conciliazione) presenti delle tempistiche eccessivamente dilatate, idonee a far decadere il diritto in capo all'utente di avanzare ricorso in sede giudiziaria. Come noto, infatti, il termine per impugnare giudizialmente l'avviso di accertamento è di 60 giorni dalla notifica; tenuto pertanto conto che, la sola domanda di conciliazione risulta presentabile dopo 60 giorni solari dall'invio del reclamo, ne consegue che, in caso di verbale di mancato accordo, l'utente vedrebbe decaduto il diritto di impugnare il medesimo atto in via giudiziaria.

Tale aspetto non può assolutamente essere trascurato ad avviso della scrivente Associazione, in quanto rischia di produrre effetti parossistici; infatti, stante il quadro attualmente delineato da codesta spett.le Autorità, per l'utente potrebbe risultare preferibile impugnare il provvedimento in via giudiziale, piuttosto che instaurare una procedura conciliativa a cui il gestore, almeno nel periodo transitorio, non è nemmeno tenuto ad aderire, e rischiare contestualmente di perdere il diritto all'azione.

Pertanto, si ritiene indispensabile uno snellimento di tutti i termini relativi alla fase stragiudiziale della contestazione, affinché, al termine della stessa, resti impregiudicato il diritto dell'utente di ricorrere al giudice ordinario.

Q6. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità relativi alla partecipazione dei gestori del settore rifiuti al Servizio Conciliazione? A tal fine, quale potrebbe essere un possibile criterio sulla base del quale graduare l'obbligo partecipativo dinanzi al Servizio? Motivare.

Osservazioni U.Di.Con.

Si condividono di massima gli orientamenti dell'Autorità. Relativamente al criterio sulla base del quale graduare l'obbligo partecipativo dinanzi al Servizio, si ritiene preferibile quello dimensionale (numero di utenti serviti e/o struttura della multiutility). Resta inteso che, al fine di garantire sin da subito una tutela dei diritti degli utenti il più uniforme possibile, si ritiene

necessaria un' incisiva attività di *moral suasion* dell'Autorità finalizzata a incentivare, sin dal periodo transitorio, una più ampia possibile adesione dei Gestori alla procedura conciliativa.

Q7. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle tempistiche per l'estensione dei servizi Sportello al settore dei rifiuti? Se no, motivare.

Osservazioni U.Di.Con.

Si condividono di massima le tempistiche di implementazione delineate e si sottolinea l'urgenza di adottare il prima possibile le misure indicate nel presente documento di conciliazione.

La scrivente Associazione auspica che il presente documento abbia offerto utili contributi a codesta Autorità, e rimane a disposizioni per ulteriori apporti che si riterranno essere utili.

Roma, 22/11/2024

U.Di.Con. APS

Omissis