

Rozzano, 25 novembre 2024
Prot. GV/mdm n. 353/2024

Spett.le
ARERA
Direzione Consumatori e Utenti
Piazza Cavour, 5
20122 Milano

Oggetto: 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 - Considerazioni di Confservizi Lombardia

Confservizi CISPEL Lombardia esprime apprezzamento rispetto al documento per la consultazione 420/2024 in merito all'approccio graduale che ARERA intende applicare per quanto concerne il sistema di tutele per l'empowerment e per la risoluzione delle controversie dei clienti/utenti finali nel settore dei rifiuti urbani.

Dal punto di vista di un'associazione come la nostra che ha tra i propri associati aziende appartenenti a diversi settori regolati, si condivide l'orientamento di uniformare la disciplina rispetto a quanto già implementato negli altri settori. Ovviamente tutto ciò nei limiti di un percorso graduale e flessibile di implementazione applicativa per i gestori, in un contesto nazionale caratterizzato da frammentazione del settore, diversità territoriali e di governance.

Di seguito le nostre osservazioni puntuali.

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

Si condivide l'orientamento in merito all'estensione della prima macroarea del sistema di tutele al settore dei rifiuti.

Tuttavia, unitamente all'estensione della suddetta macroarea, per una migliore gestione dei reclami e delle richieste risulta fondamentale che le banche dati dei gestori (in quanto potrebbero esserci più gestori) siano allineate, soprattutto in presenza di un unico documento di riscossione riferito all'utente per tutte le attività connesse al settore dei rifiuti.

Inoltre, anche per l'estensione della prima macroarea, sarebbe opportuno un periodo transitorio per permettere alle diverse parti la gestione della richiesta, in considerazione di un mercato altamente frammentato e strutturalmente differente rispetto agli altri settori regolati.

Da ultimo, l'Autorità dovrebbe indicare dove inserire i costi sostenuti dai gestori all'interno del prospetto MTR, per la gestione dei servizi connessi all'estensione del sistema di tutele nel settore dei rifiuti.

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.

Nessuna osservazione

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

Premessa doverosa è che, ad oggi, in considerazione di un settore frammentato nelle attività e di una regolazione non particolarmente dettagliata, sarebbe opportuno posticipare, di almeno due anni, la possibilità per l'utente di rivolgere allo Sportello un reclamo di seconda istanza o, in alternativa, di attivare il servizio di conciliazione.

Fatta questa doverosa premessa, almeno nel periodo biennale transitorio, per le già indicate ragioni, si ritiene che debba essere messo a disposizione dell'utente esclusivamente lo strumento della presentazione di un reclamo di seconda istanza allo Sportello e non anche la possibilità, in alternativa, di attivare il Servizio di Conciliazione.

Come evidenziato per la prima macroarea, anche nei casi di reclamo di seconda istanza o conciliazione, l'Autorità dovrebbe indicare dove inserire i costi sostenuti dai gestori all'interno del prospetto MTR, per la gestione dei servizi connessi all'estensione del sistema di tutele nel settore dei rifiuti.

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

Nel caso in cui l'Autorità ritenesse opportuno l'estensione degli strumenti di tutela già previsti dalla regolazione anche al settore dei rifiuti, si condivide la disciplina del reclamo di seconda istanza innanzi allo Sportello.

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

Nessuna osservazione.

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.

Ad oggi, con la regolazione attuale e in ragione di un settore altamente frammentato e differente rispetto agli altri settori regolati, non si condivide l'orientamento dell'Autorità di estendere il Servizio di Conciliazione al settore dei rifiuti.

Nel caso in cui l'Autorità volesse perseguire l'obiettivo di estensione del Servizio di Conciliazione al settore dei rifiuti, almeno per il periodo biennale transitorio, si ritiene che la partecipazione del gestore debba essere facoltativa e non obbligatoria.

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

Per le già indicate ragioni relative ad una regolazione poco dettagliata e alla frammentarietà del settore, si reputano eccessivamente stringenti le tempistiche indicate.

In alternativa si propongono i seguenti termini: 1) per la prima macroarea, decorrenza da luglio 2025; 2) per la seconda macroarea, decorrenza da giugno 2026, con possibilità di attivare il Servizio di Conciliazione da gennaio 2027.

Per qualunque approfondimento, si resta a completa disposizione.

Un cordiale saluto

Omissis