

## **Osservazioni dell'ANEA al DCO 199/2018/R/com dell'ARERA del 5 aprile 2018 “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)”**

L'ANEA (Associazione Nazionale Enti e Autorità di Ambito) presenta le proprie osservazioni al documento per la consultazione 199/2018/R/com dell'ARERA, “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)” di seguito DCO 199/2018.

### **Premessa**

In linea generale si valutano positivamente gli obiettivi di efficientamento e armonizzazione della disciplina in materia di procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, anche se come già sottolineato in altre occasioni, è opportuno accordarli con le peculiarità di ciascun settore regolato dall'Autorità.

Considerando il sistema di tutela dell'utenza nel suo complesso, si ritiene inoltre auspicabile effettuare degli approfondimenti, anche attraverso il confronto con tutti i soggetti coinvolti, come anche previsto ad esempio attraverso i tavoli tecnici individuati relativamente al settore idrico per il periodo transitorio dal documento per la consultazione 899/2017/E/idr e confermati nella Delibera 55/2018/E/idr.

Di seguito vengono riportate le osservazioni agli spunti per la consultazione presenti nel documento, ma anche alcune considerazioni, sempre in un'ottica di efficientamento, in merito alla disciplina della tutela dell'utenza in generale, che potrebbero però avere degli effetti anche sulla conciliazione.

### **Orientamenti in relazione all'ambito di applicazione del TICO e chiarimenti applicativi**

**Q1. Si ritiene condivisibile l'esclusione dei clienti multisito che abbiano almeno un punto non rientrante nell'ambito soggettivo del TICO? Se no, motivare.**

Non si hanno osservazioni in merito, essendo tale casistica non presente nel settore idrico.

**Q2. 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.**

Riguardo a tale ipotesi, si sollevano alcuni dubbi sull'estensione di quanto previsto per i settori energetici relativamente al rapporto tra venditore e distributore al settore idrico in merito al rapporto tra gestore del servizio acquedotto e quello di fognatura e/o depurazione. Nei

settori energetici si tratta di soggetti che operano all'interno della stessa filiera, mentre per quanto riguarda il SII si tratta di soggetti che gestiscono parti del servizio indipendenti tra loro anche se integrate.

In un'ottica di continuità e omogeneità, eventualmente a seguito di approfondimenti sulle fattispecie concrete, potrebbe essere esteso quanto previsto all'interno della RQSII (che stabilisce che il gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'utente finale per gli obblighi di qualità contrattuale nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06).

Visto quanto premesso, sarebbe però opportuno prevedere l'obbligatorietà dell'ausilio tecnico da parte del gestore di fognatura e/o depurazione nel caso in cui le controversie riguardino questi servizi.

### **Orientamenti per l'efficientamento della procedura del Servizio Conciliazione**

**Q3. 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.**

Si condivide tale proposta, consentendo quindi di arrivare alla risoluzione della controversia in un tempo più contenuto in un'ottica di maggiore tutela dell'utenza.

**Q4. 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.**

Non si hanno elementi per effettuare una valutazione in merito.

**Q5. Si condivide l'introduzione di un termine massimo per il venditore per richiedere l'ausilio tecnico prima del primo incontro? Se no, motivare.**

Rimandando a quanto osservato allo spunto per la consultazione Q2 per il settore idrico, considerando che dovrebbe essere obbligatoria la presenza del gestore dei servizi di fognatura e/o depurazione per garantire l'ausilio tecnico, si condivide l'introduzione di un termine massimo.

**Q6. 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.**

Rimandando a quanto osservato allo spunto per la consultazione Q2 per il settore idrico, si condivide l'introduzione di tale previsione.

**Q7. Si condivide la facoltà del distributore, convocato come ausilio tecnico, di assumere volontariamente obblighi prestazionali nei confronti del cliente finale, al fine di prevenire un futuro contenzioso? Se no, motivare.**

Rimandando a quanto osservato allo spunto per la consultazione Q2 per il settore idrico, si condivide l'introduzione di tale previsione.

**Q8. Si condivide di prevedere la facoltà del rinvio per una sola volta e per ciascuna parte esercitabile nel corso della procedura? Se no, motivare.**

Si pone all'attenzione dell'Autorità di valutare l'opportunità di ampliare la facoltà di rinvio. Infatti se da un lato la limitazione della possibilità di rinvio ad una sola volta per parte permette di contenere le tempistiche per la risoluzione della controversia, dall'altro maggiore flessibilità potrebbe in particolare facilitare la partecipazione degli utenti (soprattutto nel

caso di rappresentanza diretta) e altresì la preparazione delle parti nell'ipotesi di casi complessi.

**Q9. Si condivide l'introduzione della facoltà del Servizio, su richiesta di una o entrambe le parti, di riunione delle eventuali procedure pendenti connesse soggettivamente o oggettivamente? Se no, motivare.**

Si condivide l'introduzione di tale facoltà in un'ottica di ottimizzazione e trattazione in maniera omogenea di fattispecie analoghe. Si ritiene però opportuno valutare l'implementazione di tale facoltà in quanto potrebbe originare eventuali conseguenze sull'effettiva possibilità di partecipare delle parti e criticità dal punto di vista organizzativo.

**Q10. Si condividono le ulteriori misure a tutela dei clienti finali destinatari della costituzione in mora? Se no, motivare.**

Si condividono tali ulteriori misure.

**Q11. Si condividono gli interventi di efficientamento della disciplina transitoria del Servizio Conciliazione per il settore idrico? Se no, motivare.**

Si condividono gli interventi di efficientamento.

Vi sono però ulteriori elementi che si ritiene utile prendere in considerazione per l'efficientamento della disciplina della tutela dell'utenza in generale, che si riflettono anche sulla conciliazione.

In primo luogo, sarebbe opportuno omogeneizzare le definizioni presenti in tutti i provvedimenti. In particolare per quanto riguarda la definizione di utente finale, quella contenuta all'interno della RQSII<sup>1</sup> rispetto a quella presente nel TICO e nella RQTI<sup>2</sup> non contiene gli utenti potenziali (non considerando di fatto quindi ad esempio tutte le fattispecie di contenzioso derivanti dalle richieste di preventivi). Sempre relativamente alle definizioni, si rileva che quella di reclamo presente all'interno dell'Allegato B alla Delibera 55/2018/E/idr non risulta omogenea con quella utilizzata ai fini del TICO e della RQSII (anche se in questa ultima ci si riferisce esclusivamente al reclamo scritto). Come già suggerito all'interno delle osservazioni al DCO 899/2017/E/idr, sarebbe più opportuno indicare la fattispecie descritta nella definizione presente all'interno dell'Allegato B alla Delibera 55/2018/E/idr come "reclamo di seconda istanza" oppure come "reclamo di secondo livello". La presenza di definizioni non omogenee potrebbe creare dei dubbi interpretativi, anche alla luce dei riferimenti incrociati presenti tra le diverse discipline.

Inoltre per quanto riguarda i casi di inammissibilità delle domande di conciliazione individuati all'art. 4 dell'Allegato A della Delibera 55/2018/E/idr, sarebbe opportuno (soprattutto nella disciplina a regime) non limitare la possibilità di accedere alla conciliazione a seguito del ricorso allo Sportello solo nel caso in cui nella risposta venga indicato il rinvio ad altra procedura (se correttamente interpretato quanto disposto al punto (iii) dell'art. 4).

### **Ricognizione per l'ampliamento soggettivo del Servizio Conciliazione agli operatori nei confronti dei clienti finali**

<sup>1</sup> "[...] è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali"

<sup>2</sup> "[...] è la persona fisica o giuridica che intende stipulare o ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali"

**Q12. Si condivide l'ipotesi di riattivare un tavolo tecnico al fine di approfondire l'estensione dell'attivazione della procedura di conciliazione agli operatori?**

Si condivide tale ipotesi poiché si rendono necessari confronti con gli stakeholder del settore idrico, ma anche approfondimenti dal punto di vista giuridico e operativo.

**Q13. 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? Se sì, quali?**

Non si hanno osservazioni in merito. Come rilevato al precedente spunto per la consultazione, sarebbe opportuno effettuare degli approfondimenti anche attraverso un tavolo tecnico.

**Iniziative per l'ulteriore diffusione territoriale della conciliazione**

**Q14. Si ritiene opportuno il rafforzamento dell'accesso al Servizio per i clienti finali e utenti non assistiti da delegati con punti periferici? Se sì, quali potrebbero essere le modalità, che non comportino costi per il cliente e oneri per il sistema?**

Si ritiene opportuno tale rafforzamento. Per approfondire tale previsione sarebbe auspicabile un tavolo di confronto (congiuntamente a quelli già previsto all'interno della Delibera 55/2018/E/idr) con i soggetti direttamente interessati (tra i quali anche gli EGA) per valutare in modo approfondito tutti gli aspetti legati all'implementazione di tali ipotesi. Inoltre, nel caso in cui gli EGA siano dotati di una struttura adeguata, il loro ruolo potrebbe configurarsi non solo limitatamente al supporto all'accesso come punti periferici, ma anche tramite un eventuale coinvolgimento nelle procedure di conciliazione (attraverso la previsione di un ruolo attivo o lo svolgimento di una funzione di coordinamento/promozione).