

Osservazioni di Utilitalia**Documento per la consultazione 447/2017/E/COM*****“DISCIPLINA DELLA PROCEDURA DECISORIA PER RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA CLIENTI O UTENTI FINALI E OPERATORI O GESTORI NEI SETTORI REGOLATI DALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO (TERZO LIVELLO)”*****Premessa – considerazioni generali**

Il documento di consultazione in oggetto si inserisce nel quadro degli strumenti di trattazione dei reclami e di risoluzione delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori e gestori dei servizi regolati dall'Autorità. Di particolare rilievo, in tal senso, risulta la recente entrata in vigore del TICO che ha introdotto dallo scorso 1 gennaio l'obbligatorietà dell'esperimento della procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziale, attribuendo a tale procedura un ruolo chiave nell'architettura del nuovo meccanismo di tutele.

Con questa nuova iniziativa dell'Autorità, è ben evidente l'obiettivo di fornire ulteriori e più ampie forme di tutela; tuttavia, dall'analisi del DCO in oggetto – presentato nella forma di schema di delibera – sembrano non essere adeguatamente dettagliate le modalità applicative della nuova procedura decisoria, essenziali al fine di una valutazione approfondita da parte delle Aziende.

La centralità della conciliazione risultava ben sottolineata nel precedente DCO 621/2016/E/com, che infatti prevedeva l'introduzione di un terzo livello di tutela “in caso di residuali fallimenti della conciliazione” (4.1). L'assenza dell'individuazione degli ambiti tematici e dei profili di contenzioso per cui è possibile il ricorso al livello decisorio di codesta Autorità rappresenta quindi un passo indietro, in termini di completezza del quadro di riferimento, rispetto alle precedenti occasioni di confronto. Si ritiene infatti che, soprattutto in fase di prima applicazione, l'accesso al livello decisorio dell'Autorità dovrebbe essere adeguatamente regolato, al fine di offrire la necessaria certezza ai clienti che hanno già fatto ricorso alla conciliazione e al sistema nel suo complesso – ovvero gli stessi uffici dell'Autorità – che affronta una nuova attività.

Nell'attuale DCO, infatti, non pare adeguatamente circoscritto il perimetro di attivazione del terzo livello decisorio, né risultano sufficientemente chiare le fattispecie oggetto della risoluzione decisoria posta in capo all'Autorità. La stessa procedura qui descritta appare scarsamente condivisibile, sospesa tra la dimensione di una procedura che riceve dalla precedente (Servizio di Conciliazione) un oggetto e un impianto documentale già cristallizzato, e una procedura che riapre il fronte di acquisizione documentale, contemplando, ad esempio: l'acquisizione di valutazione tecniche dalle Direzioni dell'Autorità (cfr. art. 4.1, lett. d); la convocazione delle parti in contraddittorio (cfr. art. 5.4). Una procedura, del resto, che non individua alcun ruolo per il distributore, al contrario di quanto definito nella procedura di conciliazione e indicato nel precedente DCO (cfr. 4.15).

In aggiunta, si segnala l'assenza di un termine entro il quale si intenderà l'entrata in vigore della presente disciplina. Indicato in precedenza nello scorso 1 luglio 2017, se ne chiede un congruo rinvio, al fine di consentire alla nuova disciplina di pervenire ad una più solida definizione.

Si osserva infatti che - mancando il perimetro applicativo della disposizione in oggetto, e dunque la misura degli impatti operativi sulle strutture aziendali deputate all'espletamento delle specifiche funzioni - è pressoché impossibile prevedere la tempistica per l'entrata in vigore, laddove i generici riferimenti a criteri di "selettività" e "gradualità" risultano insufficienti per una sua ragionevole definizione. In ogni caso si ritiene che l'istituzione del nuovo livello decisorio non possa avvenire prima del secondo semestre 2018, e comunque decorsi almeno sei mesi dalla pubblicazione della delibera.

In ogni caso, qualora l'Autorità volesse ampliare le fattispecie ammesse alla procedura decisoria del terzo livello, la scrivente ritiene utile l'istituzione di un tavolo di lavoro con gli operatori, finalizzato alla verifica *ex ante* dell'eventuale e futura implementazione delle casistiche sottostanti alla presente disciplina.

Infine, non è qui contemplato – come invece nel precedente DCO già citato – l'avvio del terzo livello decisorio in una prima fase per i soli servizi energetici, in linea con quanto previsto nel TICO (applicazione ai servizi energetici dal 1 gennaio 2017 e a tendere agli altri servizi regolati). Utilitalia - in quanto rappresentante dei gestori del servizio idrico integrato, pure regolato da codesta Autorità - ribadisce la necessità di una convocazione di tavoli tecnici con gli operatori, posto che la *governance* del settore idrico presenta caratteristiche istituzionali peculiari, con differenze territoriali significative tra Ato e Ato. Tali caratteristiche non consentono, ad oggi, una regolamentazione del secondo e del terzo livello di tutele intese come mera estensione a tale comparto di quanto disposto per i servizi energetici, richiedendo piuttosto interventi e correttivi *ad hoc* che ne intercettino complessità e peculiarità rispetto ai diversi livelli di governo.

La presente disciplina di procedura decisoria è dunque intesa fin qui circoscritta ai soli servizi energetici.

Osservazioni puntuali

Art 2. Ambito di applicazione

L'istanza per la definizione della controversia può essere presentata dal cliente o utente finale all'Autorità con riferimento ad un ambito applicativo (cfr. nota 1) "che verrà definito secondo una logica di selettività e di graduale estensione". Tale previsione risultava del tutto assente nella precedente consultazione, laddove al contrario l'orientamento dell'Autorità aveva previsto l'introduzione del terzo livello "in caso di residuali fallimenti della conciliazione", ovvero per "circostanze che esulano dalle ordinarie dinamiche negoziali e conciliative" (DCO 621/2016/E/Com, 4.1), con ciò volendo bilanciare la legittima domanda di tutela con la prevenzione di usi strumentali.

Appare qui incomprensibilmente superata la “selettività delle casistiche devolvibili al terzo livello di di risoluzione delle controversie”, presente non solo nel DCO sopra citato, ma anche nella Del. 383/2016/E/Com (punto 8.ii).

La definizione puntuale e chiara del perimetro di applicazione della nuova disciplina di risoluzione risulta di fondamentale importanza per il sistema delle Imprese rappresentato dalla scrivente, che suggerisce – come nel precedente documento citato – l’accesso al terzo livello limitatamente a fattispecie puntualmente individuate e da considerare come elencazione chiusa.

Più in dettaglio, si chiede – come individuato nel già citato DCO 621/2017 – di limitare le casistiche dell’ambito applicativo del terzo livello alle controversie per le quali: l’operatore, nonostante l’obbligo stabilito dal TICO, non abbia partecipato alla procedura conciliativa (DCO 621/2017, punto 4.11, lett. a); sia stata sospesa la fornitura per fatture tempestivamente contestate in sede di reclamo ((DCO 621/2017, punto 4.11, lett. b).

Inoltre, pur condividendo la previsione di escludere dal terzo livello le controversie relative al recupero credito, si chiede di raccordare meglio tale previsione con quanto invece riportato all’art.6 comma 1 quando si parla “... può condannare l’operatore o il gestore a effettuare rimborsi di somme risultate non dovute...”.

L’eventuale ed auspicabile circoscrizione dell’ambito applicativo alle suddette fattispecie potrebbe consentire l’operatività della nuova procedura decisoria entro 6 mesi dalla pubblicazione della delibera istitutiva.

Dovrebbe essere in ogni caso chiarito che, a prescindere dall’individuazione delle tematiche oggetto del terzo livello, il ruolo del giudizio in questa sede sarà basato sulla documentazione già prodotta nei precedenti livelli e quindi non sarà richiesta alle parti un’attività ulteriore in questo senso.

Risulta pienamente condivisibile il termine per il deferimento all’Autorità entro i 30 giorni dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione.

Art 3. Presentazione delle istanze

Tra gli elementi illustrativi e descrittivi che l’istanza presentata dovrebbe recare (art. 3.1), si chiede l’inserimento di una autodichiarazione del cliente o utente finale (ai sensi del Dpr 445/2000), con la quale sia attestata l’assenza di ricorso pendente innanzi all’Autorità giudiziaria per la medesima circostanza.

Ancora, tra gli elementi principali contenuti nell’istanza (art. 3.1) si fa riferimento alla “copia del verbale di mancata conciliazione o di **soluzione parziale della controversia**”. Per quest’ultima locuzione - risultando del tutto assente nella formulazione del TICO, la cui previsione dell’esito conciliatorio è solo positiva o negativa -, la scrivente propone l’eliminazione, al fine di non ingenerare confusione interpretativa circa le conclusioni attese dalla procedura di conciliazione. Né del resto pare comprensibile l’attivazione del terzo livello di risoluzione per procedure di conciliazione il cui esito non sia stato negativo.

Tra le cause di inammissibilità dell'istanza dovrebbe infine essere ricompresa quella già individuata nel precedente DCO (punto 4.11, lett. d), relativa alla mancata partecipazione del cliente alla procedura conciliativa.

Art 4. Competente ed attività delle Direzioni e del Responsabile del procedimento

Al fine di fornire al Responsabile del procedimento la documentazione e le informazioni necessarie allo svolgimento dell'istruttoria (art. 4.1, lett. c), si propone di elevare il termine indicato da 10 giorni (solari) a 15 giorni (solari).

Art 5. Procedura

Al fine di produrre documentate e argomentate memorie, deduzioni e informazioni, si propone di elevare il termine indicato entro cui effettuare il deposito da 15 giorni (solari) a 20 giorni (solari), successivi al ricevimento della comunicazione dell'avvio del procedimento. Analogamente, si propone l'elevazione da 5 giorni (solari) a 10 giorni (solari) per la presentazione di eventuali integrazioni e repliche.

Art 6. Decisione dell'istanza

Qualora sia riscontrata l'inottemperanza dell'operatore o del gestore al provvedimento di decisione della controversia o sia acclarata la sua mancata cooperazione nel corso del procedimento (art. 6.4), la previsione della pubblicazione della notizia sul sito dell'Autorità appare in linea con il precedente orientamento espresso nel DCO 621 già richiamato, con il precipuo obiettivo di produrre effetti reputazionali all'operatore o gestore inadempiente o non collaborativo.

Non condivisibile è invece la previsione che dispone la pubblicazione **“a cura e spese dell'operatore o del gestore, su due quotidiani ad ampia diffusione nazionale”** dell'eventuale inottemperanza o mancata collaborazione dell'operatore o del gestore, risultando spropositata.

Condivisibile ed opportuna appare invece la raccolta in un massimario delle decisioni adottate dall'Autorità. Tale previsione – come già esplicitato dalla stessa Autorità – potrà agevolare “la soluzione di controversie simili anche in sedi diverse da quelle del terzo livello e, in particolare al secondo livello (conciliazione)” (DCO 621/2016/E/Com, 2.12). Il massimario, del resto, potrà costituire nel tempo una raccolta uniforme di interpretazioni autentiche rese dal regolatore stesso (nomofilachia) per tutti i livelli di risoluzione, dal reclamo fino al giudizio in sede giurisdizionale.