



DIREZIONE POLITICHE ECONOMICHE  
SETTORE ENERGIA MERCATO E UTILITIES

**Spett.<sup>le</sup> Autorità per l'energia elettrica il gas e il  
sistema idrico  
Direzione Mercati**

Piazza Cavour 5 – 20121 Milano  
tel. 02.655.65.284/290  
fax 02.655.65.265

e.mail: [consumatori@autorita.energia.it](mailto:consumatori@autorita.energia.it)

**OGGETTO Osservazioni Confartigianato ai documenti per la consultazione : 614/2015/E/COM "Riforma del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dall'autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico" ; 562/20/2015/E/COM "Schema di disciplina delle modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie tra clienti e utenti finali e operatori nei settori regolati dall'autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico"**

Premessa

I Documenti per la Consultazione 614/2015/E/COM e 562/20/2015/E/COM propongono una riforma complessiva del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il sistema idrico ( di seguito : Autorità) a cui Confartigianato attribuisce un' estrema importanza sia per gli effetti diretti sulle tutele in favore delle PMI che per gli effetti indiretti sul buon funzionamento del mercato, grazie all'orientamento virtuoso che tali strumenti sono stati capaci indurre negli operatori.

La disciplina sottoposta ad orientamenti di modifica nei DCO in oggetto rappresenta ad avviso di Confartigianato uno degli ambiti maggiormente performanti della regolazione, grazie alla sua qualità ed all'impegno messo in campo dall'Autorità stessa, che tramite l'istanza di secondo livello dello Sportello del Consumatore, esercita quell'importante funzione di vigilanza e controllo del mercato che la legge istitutiva e le diverse direttive europee che si sono succedute nel tempo le hanno affidato, accanto alla competenza regolatoria.

A tale istanza si sono andate affiancando le conciliazioni paritetiche ed il Servizio di Conciliazione Universale di cui alla Delibera 260/2012/E/com e s.m.i. ( di seguito : servizio di Conciliazione Autorità), che hanno offerto al consumatore uno strumento in cui le parti provano a

raggiungere un accordo soddisfacente per entrambi, senza tuttavia decidere sulla domanda e le ragioni poste a suo fondamento.

In sintesi, la nuova architettura proposta fa arretrare la funzione di verifica e controllo esercitata dal Regolatore sulla disciplina da lui stesso emanata in favore di una centralità delle Conciliazioni, in cui il ruolo del Regolatore nell'esame della problematica viene meno, con ciò delineando un disegno complessivo che ad avviso della scrivente Confederazione, offrendo minori garanzie, modifica l'attuale affievolendone l'efficacia.

Le comprensibili ragioni di economia ed efficientamento del sistema che appaiono essere alla base dell'orientamento dell'Autorità sembrano muovere dal presupposto che Sportello del Consumatore e Conciliazione abbiano lo stesso ruolo e la stessa efficacia nei mercati regolati. Se tale interpretazione corrisponde a vero, Confartigianato esprime delle forti perplessità in ordine a tale equiparazione e sottolinea che l'esigenza di rendere procedibile la via legale, a cui le PMI per costi ed inefficienze ricorrono molto raramente, sta contraddittoriamente determinando il venir meno di una delle istanze che in questi anni le PMI hanno maggiormente utilizzato.

Confartigianato ritiene che nell'elaborazione della nuova architettura del sistema dei reclami, la scarsa propensione delle Piccole Imprese a ricorrere alle vie legali dovrebbe essere tenuta in maggiore considerazione soprattutto con riferimento ai timori di duplicazione tra ricorso allo Sportello del Consumatore e ricorso al servizio di conciliazione Autorità. Inoltre, anche in vista del prospettato superamento delle condizioni di tutela nel mercato elettrico, che sicuramente esigerà un maggiore livello di controllo, Confartigianato auspica fortemente che l'Autorità voglia valutare se le esigenze di economia del sistema non possano adeguatamente ed alternativamente essere soddisfatte, senza indebolire gli importanti effetti diretti ed indiretti sopramenzionati.

In particolare, considerato che nel 2015 la percentuale di reclami allo Sportello delle PMI è stata pari al 16%, Confartigianato ritiene che il mantenimento dello Sportello del Consumatore per le sole PMI con un allargamento alle Medie Tensioni, sarebbe in linea con sia le esigenze di economia del sistema che con le esigenze di tutela rapida ed efficace della componente più debole e polverizzata del mondo produttivo.

Vogliate trovare qui di seguito le risposte analitiche ai quesiti posti dai documenti per la consultazione in oggetto.

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti

IL DIRETTORE  
Bruno Panieri



## Risposte

### DCO 614/2015/E/COM

**Q1. Si ritiene condivisibile la possibilità per i clienti di presentare i reclami anche telefonicamente con le modalità illustrate? Se no per quali motivi?**

La possibilità per i clienti di presentare reclami anche telefonicamente non è solo condivisibile ma altresì auspicabile, poiché realizza un'estensione delle modalità a disposizione del cliente finale che, se ben delineata, potrebbe contribuire alla riduzione dei tempi di risoluzione. Si ritiene tuttavia necessario che già a seguito del contatto telefonico, il cliente finale riceva oltre ad un numero identificativo, un breve report tramite sms o per posta elettronica ove disponibile o via fax con gli estremi del reclamo presentato (POD/PDR, oggetto del reclamo ad esempio: rettifica di fatturazione; contratto non richiesto, importo anomalo etc, data di presentazione) per consentirgli, nel caso in cui la sua problematica non si risolva con il reclamo di primo livello, di fare riferimento con certezza a quanto già rappresentato in prima istanza, nella fase di secondo livello.

**Q2. Si concorda che sia il venditore a decidere se accettare i reclami telefonici?**

E' condivisibile rimettere al venditore la facoltà di accettare i reclami telefonicamente. Rientra nei servizi accessori da mettere eventualmente a disposizione dei clienti su cui gli operatori devono mantenere la loro autonomia di scelta.

**Q3 Si concorda con l'eliminazione dello standard generale tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione? Se no per quali motivi?**

Si ritiene che sia una semplificazione che non comporta diminuzione di tutela per il cliente finale e per tali motivi condivisibile. A fronte di tale semplificazione per gli operatori, si potrebbe ipotizzare una riduzione degli standard specifici di risposta di cui all'art.14.1 del TIQV, portando il tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti da 40 a 30 giorni solari ed il tempo massimo di rettifica di fatturazione da 90 a 60 giorni solari.

**Q4 Si ritiene condivisibile l'eliminazione della distinzione fra reclami semplici e complessi?**

L'eliminazione della distinzione fra reclami semplici e complessi si ritiene altamente condivisibile considerato che la previsione della risposta preliminare, essendo idonea a soddisfare lo standard specifico, di fatto non stimolava il venditore a richiedere al distributore risposte idonee a risolvere la problematica segnalata dal cliente finale.

**Q5 Si concorda con la riconduzione dei tempi di risposta del distributore alla richieste del venditore di altri dati tecnici previsti dal TIQE e dall'RQDG ai 10 giorni lavorativi previsti già per la risposta ai dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura? Se no per quali motivi?**

Si concorda con la riconduzione dei tempi proposta. E' noto che esistano delle differenze tecnologiche importanti nel settore elettrico e in quello del gas ma tuttavia disposizioni come queste possono contribuire in un quadro generale di riforme a stimolare i distributori a maggiore efficienza.

***Q6 Si concorda sull'aumento dell'indennizzo dovuto dal distributore per il mancato rispetto dei tempi di risposta alle richieste di dati tecnici a 25 euro e la sua applicazione sia nel settore elettrico che in quello del gas naturale?***

Considerata la fondamentale importanza della misura e il rafforzamento delle misure sanzionatorie previste dalla normativa primaria ( Decreto Legislativo 102/2014) , si ritiene che l'aumento proposto sia troppo blando ed andrebbe innalzato ad almeno il doppio. Opportune differenziazioni si potrebbero prevedere nel periodo transitorio tra mercato elettrico e gas.

***Q7 Si ritiene opportuno che il venditore per alcune richieste di dati eventualmente già disponibili nella RCU possa direttamente consultare il SII?***

In considerazione della delicatezza dei dati di consumo e della necessità di tutelare la parità di accesso tra venditori ed altri operatori presenti nel mercato del post-contatore, si ritiene che tale possibilità debba essere limitata ai dati strettamente necessari per la risoluzione della problematica del cliente finale e solo qualora la consultazione del SII garantisca una effettiva maggiore velocità di risoluzione del caso sottoposto al venditore.

***Q8 Si concorda con gli orientamenti in tema di completezza della risposta? Quali altri elementi potrebbero essere contemplati?***

Il tema della completezza della risposta è fondamentale rispetto al perseguimento dell'obiettivo che l'Autorità stessa dichiara di voler raggiungere nel Documento di Consultazione in oggetto e mirante a rafforzare l'efficacia risolutiva del reclamo di primo livello. L'operatore deve trovare maggiore convenienza rispetto a quanta non ne trovi attualmente a risolvere nel primo livello e in tale direzione si potrebbero prevedere delle sanzioni di tipo economico e/o reputazionale qualora il secondo livello (sia esso Sportello del Consumatore - che auspichiamo permanga per le piccole imprese- che Servizio di Conciliazione Autorità) dovesse riscontrare che il reclamo di primo livello conteneva tutte le informazioni necessarie per la risoluzione della problematica nella direzione richiesta dal cliente finale. Inoltre, nella completezza della risposta andrebbe imposto che quando vengono citate delibere o previsioni contrattuali, vadano precisate le disposizioni regolamentari o contrattuali applicate e poste a fondamento della risposta.

***Q9 Con quali modalità ulteriori rispetto a quelle già individuate si potrebbe attuare un efficace controllo sulla qualità delle risposte ai reclami?***

Si potrebbe prevedere un breve questionario a risposta multipla da inserire nella risposta al reclamo che l'operatore invia al cliente finale.

***Q10 Gli elementi minimi individuati come indispensabili in ogni reclamo sono ritenuti sufficienti? Se no per quale motivo? Quali altri elementi potrebbero essere contemplati?***

Si potrebbe valutare l'inserimento della menzione degli eventuali contatti telefonici preliminari esperiti prima di inoltrare il reclamo di primo livello per la medesima problematica.

**Q11 Quali incentivi potrebbero essere individuati per promuovere l'inoltro dei reclami in modalità web based?**

La previsione di uno standard di risposta differenziata e più celere- ad esempio 20 giorni anziché 40 - rispetto al reclamo inoltrato web-based rispetto a quello no web based.

**Q12- Si concorda sulla nuova architettura del sistema di trattazione delle controversie e sul ruolo centrale della conciliazione?**

Il DCO in oggetto propone che l'alternatività tra Sportello del Consumatore (di seguito: Sportello) e Servizio di Conciliazione venga meno. Si ribadisce in questa sede quanto osservato in premessa e cioè che il sistema attuale di trattazione dei reclami rappresenta un ambito meritoriamente performante della regolazione, che oltre alla risoluzione delle problematiche ha contribuito, grazie all'impegno profuso dall'Autorità, a riequilibrare il rapporto tra venditori e clienti finali - siano domestici o PMI - rendendo più virtuoso e client oriented il comportamento degli operatori altrimenti complessivamente inelastico nei confronti della tipologia di cliente finale caratterizzato da consumi contenuti e numerosità della classe.

E' inoltre attribuibile alla *moral suasion* derivante dalla mera possibilità di ricorso allo Sportello ed al monitoraggio da questo effettuato, l'aumento delle richieste di risoluzione delle problematiche delle PMI per via informale da parte degli operatori, il che rappresenta un indubbio risultato positivo per i suoi effetti deflattivi purtroppo difficile da monitorare e tuttavia esistente.

In sintesi, la nuova architettura proposta fa arretrare la funzione di verifica e controllo esercitata dal Regolatore sulla disciplina da lui stesso emanata in favore di una centralità delle Conciliazioni, in cui il ruolo del Regolatore nell'esame della problematica viene meno, con ciò delineando un disegno complessivo che ad avviso della scrivente Confederazione, offrendo minori garanzie, modifica l'attuale affievolendone l'efficacia e rischiando di compromettere i risultati raggiunti. Nella Conciliazione infatti, le parti cercano di arrivare ad un accordo soddisfacente per entrambe, ma non si decide sulle ragioni poste a fondamento della domanda.

Le comprensibili ragioni di economia ed efficientamento del sistema che appaiono essere alla base dell'orientamento dell'Autorità sembrano muovere dal presupposto che Sportello del Consumatore e la Conciliazione abbiano lo stesso ruolo e la stessa efficacia nei mercati regolati. Se tale interpretazione corrisponde a vero, Confartigianato esprime delle forti perplessità in ordine a tale equiparazione e sottolinea che l'esigenza di rendere procedibile la via legale, a cui le PMI per costi ed inefficienze ricorrono molto raramente, sta contraddittoriamente determinando il venir meno, eccezion fatta per le procedure speciali, di una delle istanze che in questi anni le PMI hanno maggiormente utilizzato, a fronte di un utilizzo quasi nullo della Conciliazione.

Confartigianato auspica che l'Autorità voglia valutare se le ragioni di economia ed efficienza del sistema alla base del proprio orientamento, non possano essere superate mantenendo il ricorso allo Sportello del Consumatore per le sole PMI - estendendolo eventualmente alle MT -, che pesando nel 2015 per il 16% dei reclami inviati allo Sportello, presentano un impatto sistemico tutto sommato contenuto.

In alternativa, si potrebbe configurare non più come un'istanza di secondo livello nella trattazione di un reclamo, ma di un'istanza che, anche separata dalla proposizione di un reclamo

all'operatore, prenda visione dei casi sottoposti dai clienti finali, chiedendo spiegazioni agli operatori in caso di comportamento non conforme alla regolazione.

***Q13 – Si ritiene opportuno mantenere vive una serie di procedure speciali? Oltre a quelle individuate ci sono altre procedure speciali attivabili? Se sì, quali e perchè?***

Si ritiene opportuno aumentare l'ambito delle procedure speciali relative ai reclami inoltrati dalle PMI (utenti non domestici) a tutti i temi che implicano la fatturazione e la misura, poiché la regolazione in tali ambiti è molto tecnica e dettagliata tale da lasciare pochi margini ad interpretazioni che diano luogo a conciliazioni tra le posizioni delle parti.

***Q14 – Si concorda sulla definizione di una specifica procedura sia per il bonus sociale sia per i casi di sospensione così come delineate? Se no per quali motivi?***

In linea con la risposta di cui al quesito precedente, si concorda in generale sull'estensione delle procedure speciali, ove non sia possibile accogliere la richiesta di mantenere il ricorso allo sportello del consumatore per le sole PMI, anche al distacco per morosità in vista dell'importanza e del possibile pregiudizio che i distacchi possono arrecare alle attività produttive. Una tale procedura potrebbe altresì avere un importante effetto indiretto di verifica e controllo sui casi di distacco per morosità incolpevole, ossia nei casi in cui il cliente è moroso perché contesta la fattura ed esige di pagare una bolletta corretta. Come è noto, in tali casi, il reclamo non sospende gli effetti del mancato pagamento e vi potrebbe essere un'importante casistica che non rientra nei limiti ribaditi dalla recente delibera 17/2016/R/COM sugli importi anomali. La procedura speciale non entrerebbe nel merito della fattispecie che ha generato il distacco e tuttavia è ragionevole ritenere che la verifica e controllo degli effetti a monte, possano esercitare un effetto virtuoso sulla correttezza dei comportamenti che generano la conseguenza a valle.

***Q15 – Si ritiene utile l'introduzione di una modalità organizzata per segnalare eventuali disservizi, a prescindere dalla risoluzione della controversia individuale?***

Le associazioni dei consumatori domestici e non domestici hanno frequentemente utilizzato la possibilità di segnalare disservizi e questa facoltà rappresenta un importante fattore di perequazione dello squilibrio di potere contrattuale esistente tra operatori da una parte e PMI e consumatori domestici dall'altra. L'orientamento teso ad organizzare e rendere più efficace tale segnalazioni, che ad esempio formalizzi semplificando: la modalità di presentazione; la tempistica di trattazione e l'evidenza pubblica delle sue conclusioni è indubbiamente condivisibile. Non si ritiene tuttavia che ciò possa avviare *“alla riduzione delle informazioni utili all'Autorità stessa per il monitoraggio del buon funzionamento del mercato, per la regolazione e l'enforcement poiché gli accordi conclusi in sede conciliativa restano di norma, riservati.”* E' pertanto opportuno prevedere una forma di monitoraggio che ricavi almeno per le procedure conciliative condotte presso il Servizio di Conciliazione Autorità e presso le conciliazioni paritetiche una serie di informazioni almeno equivalenti a quelle ad oggi desumibili grazie all'attività dello sportello.

**Q16- Si concorda sulla predisposizione di un Rapporto annuale sui reclami e la gestione delle controversie che dia conto del funzionamento complessivo del sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione delle controversie? Se no, per quali motivi?**

In linea con la risposta al quesito precedente, considerata l'importanza delle informazioni desumibili dalla trattazione dei reclami dei clienti finali per il monitoraggio del mercato, la regolazione e l'enforcement, si condivide la proposta di introdurre un Rapporto annuale sui reclami e la gestione delle controversie in affiancamento al Rapporto sulla qualità dei call center di cui all'art.32 del TIQV. Ad avviso di Confartigianato, tale rapporto dovrebbe oltre a contenere le risultanze relative alle "problematiche maggiormente oggetto di reclamo, dei tempi medi di risoluzione dei reclami e delle controversie e di erogazione degli indennizzi automatici, nonché sul numero e tipo di segnalazioni pervenute all'Autorità" distinguendo tuttavia tra domestico e non domestico. Inoltre, in coerenza con quanto proposto nelle risposte ai quesiti n.8/9 sarebbe opportuno che tale rapporto desse evidenza in termini quantitativi della numerosità di reclami che si sarebbe potuta risolvere già al primo livello (per identità di richiesta e documentazione contenuta nel reclamo di primo livello soddisfatta nel livello successivo). Non si ritiene tuttavia che un siffatto rapporto, che così delineato descriverebbe lo stato complessivo del funzionamento della trattazione dei reclami, possa sostituire la pubblicazione comparativa di cui all'art.39.4 del TIQV, che ha chiaramente l'obiettivo di stimolare i comportamenti virtuosi degli operatori utilizzando la diversa leva della competizione reputazionale, a meno che il rapporto non intenda per ognuno degli aspetti monitorati effettuare una valutazione comparativa per operatore.

**Q17 Si concorda sull'introduzione di una classificazione unitaria dei reclami e delle controversie? Quali potrebbero essere gli ostacoli all'introduzione di tale classificazione?**

**Q18 Quali argomenti, diversi da quelli già individuati al BOX1, potrebbero far parte della classificazione? Perché?**

**Q17- Q18** Le classificazioni unitarie se ben ponderate e flessibili, ossia aperte a modifiche nel caso di insorgenza di casistiche nuove e ricorrenti, rappresentano uno strumento potente al servizio dell'efficacia della tutela complessiva dei clienti finali ed è pertanto condivisibile. Si propone di inserire nel **box Contratti**, i sub argomenti : 1) rateizzazione 2) definizione del saggio di interessi; nel **box Fatturazione**, il sub argomento: 1)importi anomali (sottoinsieme dei conguagli, di maggiore gravità, che merita una distinzione apposita); nel **box Misura** oltre ai sub argomenti 1) verifica misuratore ed accessibilità della procedura, 2) ricostruzione dati di misura, 3) cambio misuratore, in qualche modo suggeriti dall'Autorità, sarebbe auspicabile aggiungere: 4) taratura delle costanti del misuratore, essendo una fattispecie particolarmente impattante per un'impresa; 3) autoletture ; 4) inaccessibilità del misuratore, che darebbero informazioni importanti sull'ampiezza della nozione di inaccessibilità che spazia dall'occultamento intenzionale alla mancata ed in molti casi incolpevole presenza del titolare del contatore in sito.

**Q19 Si concorda sulla periodicità proposta di trasmissione dei dati sui reclami all'Autorità? Quali potrebbero essere le controindicazioni?**

Le PMI sono sempre tendenzialmente favorevoli alle semplificazioni quando queste eliminano oneri non necessari o che possono essere rimossi senza controindicazioni per le finalità a cui sono preordinate. Conseguentemente, mentre si possono condividere gli orientamenti relativi alla

classificazione unitaria, alla sussunzione delle richieste scritte di fatturazione nell'alveo dei reclami scritti ed al superamento della distinzione tra reclami scritti e reclami complessi, qualche perplessità di avanza sulla trasformazione della periodicità di trasmissione da semestrale ad annuale poiché questo potrebbe significare minore tempestività di intervento nel caso del verificarsi di fenomeni patologici ripetuti, come lo è stata in passato la casistica dei contratti non richiesti.

***Q20 Si concorda con l'introduzione di un eventuale terzo livello? Se sì, si concorda che la connotazione dell'intervento debba essere decisoria? Se non si concorda con un intervento decisorio illustrare le motivazione per cui si preferisce una diversa opzione***

In linea con le osservazioni formulate sulle modifiche proposte nel documento di consultazione sull'architettura complessiva del sistema di trattazione dei reclami, nel caso in cui l'Autorità intenda proseguire nell'orientamento teso ad eliminare l'alternatività tra Conciliazione e Sportello del Consumatore anche solo limitatamente alle PMI, si riterrebbe l'introduzione di un terzo livello con funzione decisoria, non solo condivisibile ma altamente auspicabile. Per questa via si recupererebbe in parte la perdita della funzione di vigilanza e controllo in capo al regolatore che avverrebbe per effetto del superamento dello Sportello del Consumatore, se i filtri per l'accesso a tale livello non saranno eccessivamente selettivi. Si ritiene opportuno ribadire in questa sede che si sta valutando l'intera riforma del sistema sulla base della necessità di rendere il Servizio di Conciliazione idoneo a rappresentare condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria che è una via a cui le Piccole Imprese non ricorrono sia per i suoi costi che per i suoi tempi e conseguentemente ogni osservazione che Confartigianato formula non può che andare nella direzione di un mantenimento complessivo, ove le diverse modalità siano ritenute dall'Autorità necessarie, dell'attuale livello di tutela extra-giudiziale.

***Q21 Quali potrebbero essere i filtri adeguati per accedere al terzo livello?***

In linea con le osservazioni avanzate nella risposta al precedente quesito, si condividono filtri che possano garantire la serietà delle parti, come la fissazione di un termine massimo ovvero dei filtri per materia in cui dovrebbero rientrare tutte le casistiche relative al tema della fatturazione, dei conguagli, della misura e dei contratti non richiesti e dei distacchi per morosità. Il previo esperimento della procedura di conciliazione potrebbe essere un filtro funzionale alla prevenzione di comportamenti opportunistici degli operatori che in considerazione, ad esempio, di valori economici non significativi o comunque quantomeno equivalenti a quelli di eventuali spese di giudizio per il cliente finale, si sedessero in conciliazione con l'intenzione di non arrivare ad un accordo. Non si condividono filtri relativi al valore economico della controversia, poiché questo lascerebbe fuori delle casistiche che sotto il profilo economico potrebbero non essere rilevanti - come i contratti non richiesti - ma che lo sono invece sotto il profilo del corretto dispiegarsi del gioco concorrenziale nei mercati regolati.

***Q22 Si individuano altre modalità, diverse da quelle rappresentate per sostenere l'azione di diffusione dell'informazione e assistenza delle associazioni dei consumatori verso i clienti?***

***Q23 Si ritiene utile l'attivazione di un helpdesk qualificato per gli sportelli del progetto Diritti a viva voce e per gli operatori delle associazioni rappresentative delle PMI presso il nuovo Sportello/call center? Quali potrebbero essere le controindicazioni?***

Q.22-Q.23 Come è noto, l'attività di informazione ed assistenza svolta dalle associazioni non domestiche non è finanziata dai progetti a valere sul fondo sanzioni e le risorse umane messe a disposizione dalle associazioni territoriali godono di una relativa stabilità che è giusto in questa sede evidenziare. Sarebbe opportuno riprendere l'attività attuativa del Protocollo con le Associazioni di

Impresa (deliberazione 20 dicembre 549/2012/E/com) che prevedeva una piattaforma per la formazione ed una remunerazione, nei limiti della capienza dei fondi messi a disposizione dal Protocollo, per l'attività svolta nelle conciliazioni presso il servizio universale. La conciliazione universale è stata scarsamente utilizzata dalle Piccole Imprese e l'orientamento dell'Autorità teso a promuoverne la centralità potrebbe avvalersi del protocollo per superare gli ostacoli ad oggi responsabili di tale ridotto utilizzo. Si condivide l'attivazione di un help-desk per associazioni di PMI e domestiche, come luogo di confronto e conforto sulla fondatezza e direzione che l'azione di reclamo deve prendere. Tuttavia, è necessario utilizzare la giusta selettività di accesso all'help desk per evitare che un accesso indiscriminato ne pregiudichi l'effettività. Sotto questo profilo, si potrebbe mutuare lato associazioni di PMI, l'esperienza del progetto sportelli in Rete promosso dalla Consip spa per accompagnare le imprese al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, in base al quale l'accesso all'helpdesk è condizionato alla partecipazione di un programma di formazione on line elaborato da Consip stesso e ad alcuni altri requisiti, come il divieto di affidare il servizio di accompagnamento a consulenti esterni e l'obbligo di mostrare un minimo di attività durante l'anno (assistenza di un numero minimo di imprese annuo, partecipazione sessioni formative di aggiornamento, risposta a questionari di rilevazione)

**Q24 Si ritengono sufficienti gli obblighi informativi in capo ai venditori?**

Si ritiene auspicabile che se l'ADR indicata dal venditore preveda dei costi, venga altresì indicata nella previsione contrattuale anche la possibilità di ricorrere al servizio universale presso l'Autorità, per dare modo al consumatore di scegliere tra modalità alternative anche in relazione ai costi che la procedura comporta.

**Q25 Si concorda con il rafforzamento del punto informativo unico? Se no, per quale motivo?**

E' auspicabile che il punto informativo unico continui la propria attività in vista degli importanti cambiamenti prefigurati dal DDL concorrenza e dai DCO421/2015/R7com

\*\*\*\*\*

## **Risposte**

### **DCO 562/2015/E/COM**

**Q1. Si condivide la scelta di applicare la Disciplina in modo graduale? Se no, motivare.**

Si condivide la scelta di rinviare l'applicabilità della disciplina al servizio idrico, per l'oggettiva minore maturità del settore. Non si condivide invece la scelta di sospendere l'operatività per le controversie business to consumer; tale orientamento sarebbe indotto dalla "novità della fattispecie e l'assenza di esperienze settoriali similari", ma detta motivazione non tiene in considerazione che gli operatori della vendita hanno in questi anni maturato esperienze settoriali simili, ad esempio tramite la negoziazione assistita introdotta dal decreto legislativo 132/2014 che rappresenta un'ADR in cui l'operatore della vendita è obbligato a partecipare per le richieste avanzate a qualsiasi titolo per richieste il cui valore non ecceda i 50.000 euro; conseguentemente questa gradualità senza termine temporale non appare giustificabile alla luce delle esperienze in atto almeno per i casi in cui la parte convenuta sia una PMI,

mentre determinerebbe un vulnus irragionevole per le piccole imprese le quali, per una supposta carenza di esperienza pratica in capo a soggetti dotati di mezzi e capacità organizzative, si troverebbero sprovviste, nel caso in cui siano parte convenuta in una controversia e non volessero arrivare in giudizio, della possibilità di trovare un accordo tramite ADR. Infine, con riferimento alle controversie attivate dai *prosumer*, se da un lato il servizio è attivabile solo dal 1 luglio 2015, occorre ricordare che la nuova disciplina diventerebbe operativa a partire dal 2017 ed è lecito chiedersi se questo lasso temporale non sia idoneo a portare la fattispecie ad idonea maturazione ovvero per definire sin da ora un termine entro il quale la disciplina diventerà applicabile anche a tali fattispecie.

***Q2. Si condivide la strutturazione della condizione di procedibilità ai fini dell'azione giudiziale? Se no, motivare, indicando ipotesi alternative e/o aggiuntive.***

L'orientamento manifestato dall'Autorità, teso a considerare soddisfatta la condizione di procedibilità se il primo incontro dinanzi al conciliatore si conclude senza l'accordo, è quello che maggiormente garantisce la celerità della procedura e quindi la certezza del diritto. Tuttavia occorre evitare che tale condivisibile esigenza si presti a comportamenti strumentali da parte di operatori che potrebbero avere una propria convenienza economica a non trovare l'accordo nei frequenti casi in cui il valore della controversia sia almeno pari - se non superiore - alle spese dell'azione legale per la controparte così da rendere antieconomico il ricorso alle vie legali per la piccola impresa. Questa circostanza, resa più probabile nel non auspicabile caso di conferma dell'orientamento espresso nel DCO 614/2015/E/com teso ad eliminare per tutti i consumatori, domestici e non domestici, il ricorso allo Sportello del Consumatore, si potrebbe contenere prevedendo da un lato l'obbligatorietà della partecipazione in capo ad entrambe le parti e dall'altro un terzo livello di giudizio in capo al regolatore, così come prospettato dall'Orientamento n.4 del dco 614/2015 E/com, nel quale la mancata comparizione – ove non obbligatoria - ed il comportamento immotivatamente non conciliativo di uno dei soggetti costituisca elemento di valutazione eventualmente indennizzabile in favore della controparte.

***Q3. Il termine per la fissazione del primo incontro appare funzionale? È individuabile un termine diverso da quello indicato? Motivare***

***Q4. Si condivide l'eliminazione del termine di 6 mesi dalla risposta al reclamo per la proposizione della domanda di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, fermi restando il termine minimo di 50 giorni e il termine lungo di 1 anno dall'inoltro del reclamo medesimo? Se no, motivare.***

***Risposta Q.3-4*** I termini di 30 giorni per la convocazione e di 90 per la conclusione sono condivisibili. Tuttavia, si ricorda che attualmente il ricorso allo Sportello del consumatore, che si può attivare in caso di mancata risposta dopo 40 giorni dall'invio del reclamo di primo livello e che nel 2015 ha avuto tempi medi di risoluzione di 53 giorni (DCO 614/2015/E/com, pag.10 paragrafo 1.14), garantisce una risoluzione in 90 giorni circa. Al contrario, la procedura del servizio di Conciliazione Autorità prevede che in caso di mancata risposta occorrono 50 giorni dall'inoltro del reclamo ai fini della presentazione dell'istanza, a cui si sommerebbero i 30 giorni per la prima convocazione ed i 90 giorni per la conclusione, arrivando ad una conclusione in 170 giorni. In altri termini, il servizio di Conciliazione Autorità che negli orientamenti espressi nel DCO 614/2015/E/COM dovrebbe divenire centrale, richiederebbe dei tempi per la conclusione della procedura che se utilizzati pienamente, ammonterebbero al doppio rispetto a quanto ad oggi impiegato dallo Sportello. Pertanto si propone di ridurre il termine per la presentazione dell'istanza da 50 giorni a 30 dall'invio del reclamo, in linea con

la riduzione dei termini per rispondere al reclamo di primo livello proposta da Confartigianato nell'ambito del DCO 614/2015.

***Q5. Si condivide la previsione estesa dell'obbligo partecipativo dell'operatore al tentativo obbligatorio di conciliazione attivato presso il Servizio Conciliazione dal cliente? Se no, motivare***

La previsione della partecipazione obbligatoria dell'operatore al tentativo di Conciliazione presso il servizio Autorità è auspicabile per evitare strategie opportunistiche che fanno leva sulla antieconomicità dell'azione legale in relazione al valore della controversia, come già argomentato nella risposta al quesito n. 2 a cui si rimanda. L'istituto della partecipazione obbligatoria è funzionale al rafforzamento del successo della procedura conciliativa che evita il ricorso alle vie legali. Pertanto, andrebbe prevista per tale ragione senza introdurre compensazioni con la non obbligatorietà del tentativo di conciliazione per le controversie Business to consumer, che come osservato nella risposta al quesito n. 1 a cui si rimanda, creano una disparità di trattamento e complessivamente un sistema più oneroso in danno della parte debole, sia essa piccola impresa che consumatore domestico. Inoltre, un'osservazione merita il paragrafo 4.7 del DCO in oggetto, nella parte in cui l'Autorità afferma che l'alternatività tra Sportello del Consumatore e servizio di Conciliazione Autorità *"sarebbe in contraddizione con la necessità della (sola) conciliazione ai fini giudiziali. Gli effetti dell'abrogazione - ... - sarebbero attenuati..., con particolare riferimento alla disponibilità di ulteriori procedure per l'esperimento del tentativo"*. E' opportuno ricordare che le piccole imprese in questi anni hanno preferito ricorrere allo Sportello del Consumatore piuttosto che al Servizio di Conciliazione, perché strumento agile e snello, anche più snello di quest'ultima in relazione alle tempistiche e perché, essendo gestito dal Regolatore, in avvalimento di Acquirente Unico, particolarmente autorevole ed idoneo ad indirizzare virtuosamente il comportamento degli operatori. Ad avviso di Confartigianato è azzardato ritenere che i due strumenti abbiano un effetto equivalente e l'eventuale eliminazione dello sportello determinerebbe anche per via indiretta un arretramento della tutela del consumatore. E' pertanto auspicabile che le esigenze di economia ed efficienza che guidano gli orientamenti dell'Autorità possano essere soddisfatte in maniera diversa, riducendo l'accesso allo Sportello alle sole PMI ovvero come istanza a cui rivolgersi senza reclamo di primo livello. Si osserva inoltre che, allo stato almeno per le PMI, le alternative al Servizio di Conciliazione sono abbastanza ridotte, in quanto i protocolli di conciliazione paritetica ad oggi firmati con gli operatori non rientrano nelle ADR di cui al codice del consumo, per l'impossibilità delle associazioni di PMI di essere iscritte all'elenco di cui all'art.137 del codice del consumo ed eventuali altre procedure rappresentano esperienze isolate ovvero caratterizzate dalla necessità di assistenza legale con aumento sensibile dei costi.

***Q6. Si condivide l'individuazione delle procedure alternative al Servizio Conciliazione dell'Autorità per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione? Se no, motivare, individuando ipotesi alternative e/o aggiuntive***

Si ritiene che in tale individuazione l'Autorità dovrebbe tenere conto del grado di capillarità attuale e potenziale sul territorio e della necessità di cercare di evitare, per quanto possibile, il ricorso a mediazioni in cui l'assistenza di un servizio legale sia obbligatoria per le ragioni esposte nella risposta al quesito che precede.