

Utilitalia: Prot. n. 1126/2020/AR/E del 15/05/2020 – GR/am  
AIRU: Prot. n. 108/2020

**DCO 62/2020/E/TLR**

**“Orientamenti per l’estensione al settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento del  
sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle  
controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati”**

*Osservazioni AIRU - Utilitalia*

Utilitalia: Prot. n. 1126/2020/AR/E del 15/05/2020 – GR/am  
AIRU: Prot. n. 108/2020

## **PREMESSA**

Utilitalia ed AIRU guardano con favore l'estensione al settore del teleriscaldamento del sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie, ma con le necessarie misure di gradualità e flessibilità. Tuttavia si ritiene essenziale rappresentare alcune peculiarità del settore del TLR, che, se non opportunamente intercettate, rischierebbero di depotenziare l'efficacia dello strumento anche a svantaggio degli stessi clienti finali.

In primo luogo, si rappresenta che, ad oggi, i principali operatori del settore dotati di organismi ADR di conciliazione paritetica o di altri protocolli di conciliazione rilevano un numero estremamente esiguo di reclami con esito negativo e conseguentemente di procedure conciliative, che in alcuni casi, per gli anni precedenti, sono risultate pari a zero.

In quest'ottica ed anche in relazione al fatto che, come noto, diversamente dagli altri settori regolati, nel TLR non è prevista la regolazione economico/tariffaria, appare essenziale un approfondimento in merito all'**ambito oggettivo di applicazione** delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie. In particolare si ritiene fondamentale che le casistiche oggetto di tali procedure conciliative siano perimetrare esclusivamente alle tematiche oggetto della regolazione. Ciò al fine di non ingenerare maggiori complessità nella gestione di segnalazioni, istanze ed quindi controversie che esulino dal campo di applicazione della regolazione, per gli operatori del settore TLR, che, come evidenziato nel DCO in esame, nell'ultimo anno sono stati chiamati ad implementare un complesso ed innovativo quadro di regole, che è tutt'ora in fase di evoluzione.

Le Associazioni, auspicano, dunque, che, preliminarmente all'estensione *tout court* delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie anche al settore del TLR, l'Autorità possa portare avanti il già collaudato dialogo, avviato con gli operatori del settore e altri soggetti coinvolti attraverso tavoli tecnici di confronto, anche con tavoli specifici con Acquirente Unico, proprio per poter affrontare la criticità sul tema in esame e la predisposizione delle procedure operative finalizzate all'attività di conciliazione.

Per tali ragioni, si propone una **maggiore gradualità nell'entrata in vigore del provvedimento**, e quindi si chiede posticipare l'entrata in vigore dello stesso al 1° luglio 2021. Anche tenendo in considerazione che, in ragione dell'emergenza sanitaria in atto, gli operatori del settore, come le altre società di gestione dei servizi essenziali, che lavorano per garantire i servizi in riduzione di personale, potranno riscontrare difficoltà nella formazione del personale operativo per l'implementazione delle nuove procedure. Peraltro vi è da aggiungere che gli operatori sono impegnati, con le conseguenti difficoltà, nell'implementazione delle precedenti delibere sulla qualità tecnica, commerciale e trasparenza del servizio (a proposito delle quali è stato chiesto il differimento dei termini di entrata in vigore in considerazione delle criticità riscontrate).

Utilitalia: Prot. n. 1126/2020/AR/E del 15/05/2020 – GR/am  
AIRU: Prot. n. 108/2020

## OSSERVAZIONI PUNTUALI

### Orientamenti dell'Autorità

#### *Livello base – informazione e segnalazioni*

**Q1.** *Si condivide l'estensione del livello base del sistema di tutele al settore del telecalore così come prospettato? Se no, indicare il motivo e formulare eventuali proposte alternative*

**R1.** Come rappresentato in premessa, preliminarmente all'estensione del *contact center* dello Sportello e dell'*Help Desk* per la gestione di richieste di informazioni anche al settore del TLR, si auspica un confronto con l'Autorità e l'Acquirente Unico, mediante appositi tavoli tecnici, per approfondire le casistiche che saranno oggetto di confronto con i clienti del servizio.

#### *Secondo livello - conciliazione*

**Q2.** *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità relativi agli ambiti soggettivo e oggettivo di applicazione del Servizio Conciliazione? Se no, indicare il motivo e formulare eventuali proposte alternative. Q3.*

**Q3.** *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità relativi alla partecipazione degli operatori del telecalore al Servizio Conciliazione? Se no, indicare il motivo e formulare eventuali proposte alternative.*

**R2.** Si condividono gli orientamenti dell'Autorità relativi all'ambito soggettivo di applicazione del Servizio di Conciliazione, in merito invece all'ambito oggettivo si veda quanto rappresentato in premessa.

**R3.** Si condivide.

Si ritiene, tuttavia, che si possa discutere di una seconda fase, e quindi delle proposte contenute al punto 4.19 del DCO in esame, in un momento di confronto successivo ed a valle di uno specifico monitoraggio, che potrebbe però essere anche più lungo di un anno.

Sotto questo profilo, si evidenzia, come noto, che gli oneri amministrativi necessari all'introduzione di tale Servizio sarebbero non recuperabili dagli operatori a meno di indesiderabili aumenti dei prezzi applicati agli utenti. Per evitare perdite di competitività del settore, a fronte di un fenomeno limitato, sarebbe auspicabile esperire una fase di prima attuazione, con partecipazione volontaria, di durata almeno biennale considerato che il teleriscaldamento ha un periodo di operatività limitato nel corso del singolo anno. I risultati di tale verifica potrebbero consentire il dimensionamento *ad hoc* del Servizio nel settore, sia in

Utilitalia: Prot. n. 1126/2020/AR/E del 15/05/2020 – GR/am  
AIRU: Prot. n. 108/2020

termini di perimetrazione (includendo solo quanto effettivamente oggetto di regolazione TLR), sia in termini di implementazione ricorrendo ad una forma maggiormente semplificata rispetto agli altri settori. A tal proposito, si evidenzia che al momento, non si ravvisa, alcuna necessità di una repentina introduzione di procedure conciliative gestite dal Servizio Conciliazione di Acquirente Unico.

Sarebbe inoltre opportuno prevedere una soglia minima, nella percentuale di reclami che sfociano in conciliazione durante la fase di prima attuazione, al di sotto della quale l'esercente possa decidere se aderire all'istituto in forma permanente ed obbligatoria oppure no. Tale modalità consentirebbe agli operatori di poter fornire un livello di servizio più ampio ai propri clienti, ma anche impedirebbe l'eccessiva onerosità di impatto regolatorio.

**Q4.** *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in tema di accessibilità alla procedura del Servizio Conciliazione? Se no, indicare il motivo e formulare eventuali proposte alternative.*

**R4.** Si condivide.

**Q5.** *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in tema di svolgimento della procedura del Servizio Conciliazione? Se no, indicare il motivo e formulare eventuali proposte alternative.*

**R5.** Si condivide.

*Tempistiche*

**Q6.** *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle tempistiche per l'estensione del livello base e del secondo livello del sistema di tutele al telecalore? Se no, indicare il motivo e formulare eventuali proposte alternative.*

**R6.** Si ribadisce quanto rappresentato in premessa, ossia si propone di posticipare l'entrata in vigore del provvedimento almeno al 1° luglio 2021.