

DCO 62/2020/R/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

Premessa

Con il DCO 62/2020/R/tlr l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (Autorità) illustra i propri orientamenti in merito all'estensione al settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento del sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti e utenti finali come già previsto per gli altri settori regolati.

Il Gruppo A2A in linea generale concorda con la proposta presentata in quanto **riconosce l'importanza di garantire un sistema di tutele a tutti i clienti e utenti finali**. Peraltro il Gruppo A2A ha da sempre creduto nella validità dello strumento della conciliazione per la risoluzione di eventuali controversie con gli utenti finali e a tal fine, insieme alle associazioni dei consumatori, in data 1 dicembre 2016 A2A ha firmato un nuovo accordo prevedendo l'adeguamento della procedura di conciliazione paritetica a partire dal 1° gennaio 2017 (in attuazione alla direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori). Per l'adeguamento del protocollo si è provveduto ad istituire l'Organismo Paritetico di Conciliazione (Organismo ADR A2A), iscritto nell'Elenco dell'Autorità ai sensi della deliberazione 620/2015/E/com. L'Organismo Paritetico di Conciliazione è anche collegato alla piattaforma web based ODR - On line Dispute Resolution - cui sono iscritte le ADR operanti negli Stati dell'Unione Europea, sviluppata dalla Commissione europea e prevista dal Codice del Consumo, attraverso la quale è possibile risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online.

Inoltre, l'Autorità con la Delibera 51/2020/E/com, in data 3 marzo 2020, ha integrato l'iscrizione dell'organismo ADR A2A nell'Elenco ADR dell'Autorità anche con riferimento al settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento, estendendo ufficialmente la conciliazione paritetica anche al TLR.

Se da un lato A2A concorda con l'intento di introdurre tutele minime uniformi a livello nazionale nel settore del teleriscaldamento, dall'altro lato ritiene opportuno esporre alcune considerazioni in merito alle proposte del DCO in oggetto.

Al punto 4.19 viene esplicitato che, a valle di un monitoraggio di un anno, l'Autorità è intenzionata ad introdurre un **obbligo partecipativo per alcune tipologie di operatori** (tendenzialmente per i grandi operatori). Pur comprendendo la ratio della proposta, si ritiene che un monitoraggio di un solo anno sia insufficiente per verificare l'effettivo utilizzo dello strumento e valutare la conseguente necessità di introdurre tale obbligo.

Tale imposizione esporrebbe, infatti, gli operatori ad un incremento dei costi amministrativi che andrebbero ancora una volta ad influire negativamente sulla competitività del settore. Pertanto si propone l'introduzione di un monitoraggio almeno biennale e che, prima della definizione dei soggetti obbligati, sia attivato un tavolo tecnico con gli operatori al fine di valutarne i risultati e l'effettiva esigenza di tale imposizione.

In riferimento all'**ambito oggettivo di applicazione**, come esposto al punto 4.22, A2A ritiene fondamentale che le casistiche oggetto delle procedure conciliative siano limitate esclusivamente alle tematiche oggetto della regolazione, al fine di non generare maggiore complessità nella gestione di segnalazioni, istanze e delle controversie. A tal fine si propone l'istituzione di tavoli di lavoro delle associazioni rappresentative dei gestori e dei consumatori con l'Acquirente Unico propedeutici alla definizione del perimetro e delle procedure necessarie all'avvio della gestione da parte di AU.

Si ricorda, inoltre, che la conciliazione non inibisce o limita il ricorso del cliente alla giustizia ordinaria, pertanto le problematiche non afferenti alla regolazione possono essere risolte attraverso l'utilizzo di altri strumenti.

Infine, A2A non concorda con le tempistiche proposte di entrata in vigore delle nuove disposizioni (1° ottobre 2020). L'anno 2020 è caratterizzato dall'entrata in vigore delle disposizioni riguardanti la trasparenza e la qualità tecnica, pertanto l'avvio di quanto proposto è in antitesi con il principio di *"gradualità degli interventi"* come enunciato dal D.lgs. 102/2014.

Peraltro non si ravvisa l'urgenza di introdurre tale strumento in un lasso temporale così breve, in quanto gli operatori di maggiori dimensioni (e conseguentemente una percentuale rilevante di utenti) dispone già di strumenti volontari alternativi alla conciliazione eseguita da AU.

Si fa, inoltre, presente che la situazione emergenziale in atto obbliga gli operatori al proseguimento dell'attività con ridotto personale. Pertanto potrebbero emergere delle difficoltà nella formazione del personale per l'implementazione delle procedure e nell'esperimento delle necessarie attività amministrative (es. procure). Tali attività saranno necessarie pur in presenza di strumenti alternativi di conciliazione paritetica, in quanto le specifiche procure notarili per poter partecipare alle procedure conciliative gestite da AU dovranno essere rilasciate ai conciliatori designati.

Si propone, pertanto, di posticipare l'entrata in vigore delle nuove disposizioni almeno al **1° gennaio 2021**.

RISPOSTE AGLI SPECIFICI SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE

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

A2A condivide l'estensione del livello base del sistema di tutele al settore del teleriscaldamento.

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.

A2A condivide in linea generale quanto proposto ad eccezione dell'ambito oggettivo di applicazione, che dovrebbe riguardare esclusivamente tematiche già regolate da ARERA.

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

Non si condivide quanto proposto nel secondo periodo di regolazione. L'obbligo partecipativo deve essere introdotto solo a valle di un monitoraggio almeno biennale al fine di verificarne adeguatamente l'utilizzo del servizio da parte dell'utenza. Qualora si riscontri un basso afflusso al servizio si propone che venga mantenuta la partecipazione facoltativa degli operatori.

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

A2A condivide quanto proposto.

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

A2A condivide quanto proposto.

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.

A2A, come già esposto in Premessa, non condivide le tempistiche proposte e propone che l’entrata in vigore sia posticipata al 1° gennaio 2021.