

Osservazioni del Gruppo IREN al

Documento per la consultazione n. 62/2020/E/TLR del 28 gennaio 2020 “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”

Considerazioni di carattere generale

La scrivente Società esprime il proprio apprezzamento per gli orientamenti dell'Autorità volti all'estensione al settore del teleriscaldamento del sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie, riconoscendo l'importanza di un sistema di tutele esteso a tutti i clienti e utenti finali del servizio, come già previsto per gli altri settori regolati.

A riprova di ciò giova ricordare che IREN è già dotata di un organismo ADR di conciliazione paritetica esteso al settore del teleriscaldamento, in ottica di omogeneizzazione e sinergie rispetto a quanto già implementato sugli altri settori riguardo all'offerta di questa tipologia di soluzione per la composizione extragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere tra i consumatori-clienti e le società del Gruppo Iren che operano lungo le diverse filiere dei servizi di energia elettrica, gas (distribuzione e vendita), idrico e teleriscaldamento.

Più in dettaglio, la Scrivente ritiene condivisibile la previsione, prospettata nel Documento per la Consultazione, di utilizzare gli strumenti previsti per la Conciliazione quale strumento con portata universale per garantire le tutele di secondo livello ai clienti del teleriscaldamento e teleraffrescamento; infatti il settore presenta casistiche molto specifiche e poco standardizzate, che a giudizio della Scrivente risultano difficilmente gestibili, almeno in prima applicazione, con strumenti quali le procedure speciali risolutive oggi previste per i settori dell'energia elettrica e del gas in affiancamento alle procedure di Conciliazione.

Risposte agli spunti di consultazione

Q.1 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.

La Scrivente condivide l'estensione del livello base del sistema di tutele di secondo livello (conciliazione) al settore del teleriscaldamento al fine di facilitare la risoluzione di eventuali controversie insorgenti con i propri clienti finali in caso di non positiva risoluzione dei reclami scritti (reclami di primo livello).

Q.2 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.

Il Gruppo Iren condivide gli orientamenti dell'Autorità relativamente all'individuazione dell'ambito soggettivo limitato alle sole persone fisiche o giuridiche che hanno stipulato un contratto di fornitura ad esclusione dei clienti con potenza di allaccio superiore a 350 kW, cioè esclusivamente dei clienti di piccola dimensione con basso potere contrattuale già rientranti nella disciplina di cui al RQCT relativa alla qualità commerciale (tutela di primo livello). Relativamente all'ambito oggettivo di applicazione del Servizio Conciliazione si ritiene fondamentale che le casistiche oggetto di tali procedure conciliative siano perimetrare esclusivamente alle tematiche oggetto della regolazione di codesta Autorità o relative al Codice del Consumo o eventuali richieste risarcitorie non risolte attraverso la tutela di primo livello. Si condivide l'esclusione dall'ambito oggettivo di controversie di natura tributaria o fiscale o prescritte o per le quali sono avviate procedure inibitorie o *class action* in quanto non si ritiene che tali tematiche debbano essere trattate attraverso il ricorso alla Conciliazione.

Q.3 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.

In un'ottica di parità di trattamento dei clienti finali allacciati, la Scrivente ritiene condivisibile l'orientamento di codesta Autorità di estendere a tutti gli operatori l'obbligo di adesione al Servizio di Conciliazione eventualmente prevedendo forme di gradualità.

Q.4 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.

La Scrivente ritiene condivisibile quanto previsto in tema di accessibilità anche in un'ottica di uniformità con gli altri settori regolati per i quali è già stato avviato il Servizio di Conciliazione.

Q.5 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.

La Scrivente condivide gli orientamenti in materia di svolgimento della procedura conciliativa nell'ottica di mantenere l'uniformità con gli settori regolati.

Q.6 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.

Si propone di posticipare l'entrata in vigore del provvedimento almeno al 1 luglio 2021, anche tenuto conto dell'attuale fase implementativa della regolazione del settore.