

Osservazioni di Edison al Documento di consultazione 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 GENERALI

L'estensione al settore del telecalore del sistema di tutele, già operativo per gli altri settori oggetto di regolazione e controllo da parte dell'Autorità, risulta essere in linea con quanto riportato nell'art. 1 comma 72 della legge concorrenza 2017, in cui - più precisamente - viene dato mandato alla stessa Autorità di garantire il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione per tutti i settori oggetto di regolazione. Tale documento, inoltre, si inserisce nelle linee di intervento individuate da ARERA all'interno del proprio Quadro Strategico 2019-2021.

Edison concorda con gli obiettivi del presente documento volti a garantire una maggiore consapevolezza e tutela del consumatore attraverso strumenti di informazione ed assistenza nonché - in seconda istanza - di risoluzione di eventuali controversie sorte con il proprio operatore. Si ritiene, infatti, che una più estensiva tutela degli utenti possa promuovere lo sviluppo del settore attraverso un miglioramento della percezione del servizio da parte di questi ultimi.

Edison, pur prendendo atto che tale estensione discenda da una norma primaria, evidenzia, tuttavia, alcune possibili criticità. Al fine di promuovere lo sviluppo del settore del telecalore si ritiene, infatti, preferibile non gravare, almeno in un primo tempo e benché su base volontaria, di ulteriori adempimenti gli operatori del settore (per la maggior parte di piccole e medie dimensioni) già impegnati quotidianamente a fornire un servizio di elevata qualità ai propri utenti.

Se in linea di principio si condivide quanto proposto nel documento di consultazione ci preme, purtuttavia, evidenziare come nella definizione della disciplina regolatoria occorra, infatti, tenere conto dell'assetto del settore del telecalore e delle sue peculiari caratteristiche. Come evidenziato dalla stessa Autorità, si tratta di un settore molto eterogeneo per quanto riguarda le dimensioni degli operatori e degli utenti serviti, in cui ci sono numerosi esercenti di piccole dimensioni che servono utenti di piccole realtà territoriali.

Quanto sopra si traduce spesso volte nella costruzione di un rapporto diretto tra utente ed esercente che anche come Edison (attraverso la società controllata Comat Energia Srl) abbiamo riscontrato essere fondamentale per fornire un riscontro di valore alle esigenze dei nostri clienti finali.

Tanto premesso, si propone di applicare l'estensione al settore telecalore del sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie esclusivamente agli esercenti di maggiori dimensioni con una potenza complessiva, contrattualizzata o convenzionale, superiore a 50 MW.

Si ritiene, infatti, che in tali realtà - in assenza di contatto più diretto e di una politica di fidelizzazione del proprio cliente - il Servizio di conciliazione sia uno strumento utile per superare celermente le controversie sorte senza adire alla giustizia ordinaria, con beneficio di tempi e costi per l'utente finale.

Da ultimo, si riportano nel seguito alcuni spunti di riflessione sui quesiti posti in consultazione.

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.

Per quanto riguarda l'estensione del livello base del sistema di tutele al settore del telecalore, si condivide la proposta dell'Autorità di prevedere che il contact center dello Sportello, oggi operativo per i settori dell'energia elettrica, del gas e idrico, gestisca anche le richieste di informazioni, scritte e telefoniche, degli utenti del telecalore. Lo Sportello per il consumatore risulta, infatti, essere uno strumento di tutela per il cliente finale soprattutto in quelle realtà dove, considerate le dimensioni dell'operatore, è più laborioso avere dei contatti diretti con i clienti.

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.

Si propone di applicare l'estensione al settore telecalore del sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie esclusivamente agli esercenti di maggiori dimensioni con una potenza complessiva, contrattualizzata o convenzionale, superiore a 50 MW.

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.

Per le ragioni espresse nelle osservazioni generali, si condividono gli orientamenti dell'Autorità con il solo riferimento agli esercenti di maggiori dimensioni, come individuati nella risposta di cui al quesito precedente.

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.

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità con il solo limite di applicazione agli operatori di maggiori dimensioni.

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.

Così come al quesito precedente, si condividono gli orientamenti espressi dall'Autorità con il solo limite di applicazione agli operatori di maggiori dimensioni.

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 al 1° gennaio 2021.