

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
199/2018/R/COM**

**ORIENTAMENTI PER L'EFFICIENTAMENTO E
L'ARMONIZZAZIONE SETTORIALE DELLA DISCIPLINA IN
MATERIA DI PROCEDURE DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE
DELLE CONTROVERSIE TRA CLIENTI O UTENTI FINALI E
OPERATORI O GESTORI NEI SETTORI REGOLATI
DALL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E
AMBIENTE (TICO)**

Documento per la consultazione

5 aprile 2018

Premessa

Nel quadro complessivo di riforma del sistema di tutele per i clienti e gli utenti finali, con la deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, l'Autorità ha adottato il "Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità – Testo Integrato Conciliazione (TICO)", introducendo, a decorrere dal 1° gennaio 2017, per i clienti dei settori energetici, l'obbligatorietà dell'esperimento di una procedura – gratuita per le parti e con partecipazione vincolata dell'operatore convenuto – quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziale e individuando altresì le procedure alternative per l'assolvimento di tale condizione.

L'estensione di tale obbligatorietà per gli ulteriori settori regolati è in corso di implementazione.

Dopo un anno di operatività della disciplina in argomento e in base ai monitoraggi effettuati, il presente documento per la consultazione illustra gli orientamenti dell'Autorità per l'efficientamento del TICO e dei meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie con riferimento ai settori energetici e propone alcuni interventi di armonizzazione propedeutici all'estensione agli altri settori regolati, in particolare al settore idrico.

Gli spunti di intervento contenuti nel DCO si collocano all'interno delle azioni di regolazione ed enforcement a tutela dei clienti e utenti in quanto finalizzati a ottimizzare la procedura conciliativa del Servizio Conciliazione e nel contempo efficientare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie già operativi, anche in vista dell'applicazione del TICO a regime al settore idrico.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti **entro e non oltre il 4 maggio 2018**.*

Al fine di agevolare la pubblicazione dei contenuti dei documenti pervenuti in risposta alla presente consultazione si chiede di inviare, ove possibile, tali documenti in formato elettronico.

I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione siano da considerare riservate.

È preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito web dell'Autorità. In subordine, osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail (preferibile) con allegato il file contenente le osservazioni, fax o posta.

*Osservazioni e proposte dovranno pervenire ai seguenti
indirizzi di posta elettronica:
consumatori@arera.it
mercati-retail@arera.it*

*Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Advocacy Consumatori e Utenti
Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia*

Corso di Porta Vittoria 27 – 20122 Milano

*tel. 02.655.65.351/387/608
fax 02.65565.265*

sito internet: www.arera.it

INDICE

1. Introduzione	4
2. Contesto normativo e regolatorio con riferimento al settore energetico e idrico	5
3. Funzionamento della procedura del Servizio Conciliazione	9
4. Il Servizio Conciliazione nel 2017: analisi dei dati nel primo anno di obbligatorietà del tentativo di conciliazione	12
5. I dati delle procedure di risoluzione extragiudiziali delle controversie alternative al Servizio Conciliazione – Organismi iscritti nell’Elenco ADR dell’Autorità al 31/12/2017	15
6. Orientamenti in relazione all’ambito di applicazione del TICO e chiarimenti applicativi..	17
a) <i>Clienti o utenti finali</i>	17
b) <i>Operatori o gestori</i>	19
7. Orientamenti per l’efficientamento della procedura del Servizio Conciliazione	20
a) <i>Reclamo e termini per l’attivazione della procedura</i>	20
b) <i>Convocazione del distributore in qualità di ausilio tecnico</i>	23
c) <i>Rinuncia e casistiche assimilabili</i>	25
d) <i>Rinvio dell’incontro</i>	26
e) <i>Procedure riunite</i>	27
f) <i>Casistiche per disciplina abbreviata</i>	27
g) <i>Ulteriori interventi di affinamento della disciplina</i>	28
h) <i>Efficientamento della disciplina transitoria del Servizio Conciliazione per il settore idrico</i>	28
8. Riconoscizione per l’ampliamento soggettivo del Servizio Conciliazione agli operatori nei confronti dei clienti finali	29
9. Iniziative per l’ulteriore diffusione territoriale della conciliazione	30
10. Entrata in vigore	32

1. Introduzione

1.1 Il 1° gennaio 2017 è entrato in vigore il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati (di seguito: TICO). Approvato dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, il TICO disciplina il tentativo obbligatorio di conciliazione per le controversie con riferimento ai settori regolati dall’Autorità medesima. L’adozione di tale provvedimento si colloca nell’ambito del procedimento di riforma del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie con gli operatori dei settori regolati. Oltre a rispondere all’esigenza di dare attuazione alla normativa primaria istitutiva del tentativo obbligatorio di conciliazione nei settori regolati, con il TICO l’Autorità persegue anche una duplice finalità:

- il rafforzamento degli strumenti di tutela dei clienti e degli utenti finali dei servizi regolati, *“favorendo la composizione preventiva della lite che assicura alle situazioni sostanziali un soddisfacimento più immediato rispetto a quella conseguita attraverso il processo”*¹. Peraltro, con riferimento ai clienti finali dei settori energetici, le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie rappresentano anche un efficace strumento di *empowerment*, consentendo al cliente medesimo di esercitare la propria autotutela, incrementando una capacitazione che riveste un particolare rilievo in un contesto di completa liberalizzazione dei mercati al dettaglio dell’energia, mediante la rimozione delle tutele di prezzo, come ad oggi previsto dalla legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: legge 124/2017);
- dall’altro lato, la riduzione del contenzioso giudiziario mediante la devoluzione di alcune controversie verso strumenti alternativi al processo medesimo.

Il TICO è operativo per i soli settori energetici dal 1° gennaio 2017.

1.2 Durante il primo anno di operatività, il TICO ha raggiunto traguardi significativi, come emerso dai dati del monitoraggio annuale descritto di seguito nel dettaglio nel paragrafo 4. Al contempo, sono emersi alcuni spunti di efficientamento che necessitano un confronto con gli *stakeholder*, in linea con gli obiettivi di partecipazione ai procedimenti volti all’adozione di provvedimenti di regolazione dell’Autorità, al fine di poter ottimizzare tale meccanismo di risoluzione

¹ Così la Cass. civ. sez. III, sent. 14 dicembre 2016, 25611, in tema di tentativo obbligatorio nel settore delle telecomunicazioni, richiamando in proposito anche Corte costituzionale sent. 276/2000 e Corte di Giustizia UE, sent. 18 marzo 2010.

extragiudiziale e renderlo ancora più efficace, efficiente e funzionale. Nel contempo appare opportuno individuare ulteriori ed eventuali interventi che già ora possono essere specificatamente programmati per agevolare ulteriormente la graduale estensione agli altri settori regolati, con particolare riferimento al settore idrico, in un processo di completa armonizzazione.

1.3 Il presente documento definisce, quindi, gli orientamenti per affinare alcuni aspetti del TICO, illustrando presupposti e i principali contenuti. Contestualmente, ove opportuno, sono chiariti alcuni aspetti procedurali sul piano interpretativo e applicativo, che potranno essere riversati in apposite F.A.Q. pubblicate nel sito web dell'Autorità, in una logica di ulteriore supporto agli *stakeholder*.

2. Contesto normativo e regolatorio con riferimento al settore energetico e idrico

2.1 Come anticipato nell'introduzione, con il TICO, l'Autorità ha definito la procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziale, individuando le procedure alternative esperibili, mediante un testo ricognitivo e organico. In particolare tra le procedure alternative sono valorizzate:

- per i soli clienti finali domestici, le procedure gestite dagli organismi ADR iscritti nell'Elenco degli organismi ADR nei settori regolati dall'Autorità, istituito con la deliberazione 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com² (di seguito: deliberazione 620/2015/E/com), fra cui gli organismi ADR di conciliazione paritetica;
- per tutti i clienti finali, le procedure conciliative presso le Camere di commercio aderenti alla convenzione sottoscritta da Autorità e Unioncamere del 28 dicembre 2016, secondo i principi e le metodologie ivi individuati, in attuazione di quanto previsto dall'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95.

La procedura di conciliazione del Servizio disciplinata dal TICO non comporta un accesso con oneri diretti per i soggetti cui è destinata. Gli Organismi ADR possono invece prevedere costi minimi di accesso alla procedura per il consumatore (eccezion fatta per le procedure di conciliazione paritetica, che sono gratuite); le Camere di commercio, infine, adottano un tariffario ridotto per entrambe le parti.

² D.lgs. 130/2015 articolo 141-octies “*Per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-nonies e 141-decies, sono designate le seguenti autorità competenti: [...] c) Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEEGSI oggi ARERA), di cui all'articolo 2 della legge 14 novembre 1995, n. 481, per il settore di competenza*”.

2.2 Il potere di regolare le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione è stato attribuito all’Autorità dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: d.lgs. 130/15), di recepimento della direttiva 2013/11/UE (cosiddetta “Direttiva sull’*Alternative Dispute Resolution* – ADR - per i consumatori”)³, che ha apportato modifiche alla parte V del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo), sostituendo l’articolo 141 del Codice del consumo con un intero nuovo Titolo numerato “II-bis” e denominato “Risoluzione extragiudiziale delle controversie”. Il nuovo Titolo del Codice del consumo disciplina le procedure volontarie per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere relative ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, che coinvolgono consumatori e professionisti, residenti e stabiliti nell’Unione Europea, presso organismi ADR.

2.3 In particolare, il nuovo articolo 141, comma 6, lett. c), del Codice del consumo individua il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità dell’azione giudiziale per le controversie insorte fra clienti o utenti finali e soggetti esercenti i servizi nei settori regolati e, aggiornando l’articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95⁴, attribuisce all’Autorità il potere di regolamentare le modalità di svolgimento del tentativo medesimo, abrogando implicitamente la riserva regolamentare governativa ivi prevista.

2.4 In attuazione dei sopra citati articoli di legge e in linea con analoghe esperienze maturate in altri settori regolati, l’Autorità disciplina il meccanismo di risoluzione extragiudiziale obbligatorio sia sotto il profilo procedurale che per quanto riguarda la sua natura di condizione di procedibilità dell’azione giudiziale. Sul piano procedurale, l’Autorità aveva già implementato il Servizio Conciliazione, istituito in attuazione dell’articolo 44, comma 4, del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93,

³ Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, “sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull’ADR per i consumatori).

⁴ Tale articolo, in combinato con il nuovo articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo, dispone che l’Autorità, con propri provvedimenti, disciplini le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nei settori regolati e, in particolare, disponga “[...] i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per l’esperimento di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso le Autorità nei casi di controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio, prevedendo altresì i casi in cui tali procedure di conciliazione o di arbitrato possano essere rimesse in prima istanza alle commissioni arbitrali e conciliative istituite presso le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, ai sensi dell’articolo 2, comma 4, lettera a), della legge 29 dicembre 1993, n. 580. Fino alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle istanze di conciliazione o di deferimento agli arbitri, sono sospesi i termini per il ricorso in sede giurisdizionale che, se proposto, è improcedibile. Il verbale di conciliazione o la decisione arbitrale costituiscono titolo esecutivo”.

con caratteristiche di universalità, accesso gratuito per le parti, efficienza ed efficacia.

2.5 L'adozione del TICO si riconnette ad altri due interventi effettuati dall'Autorità nell'ambito della riforma del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati (di seguito: sistema di tutele). In particolare, l'Autorità:

- con la deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com, ha riformato i termini dell'avvalimento di Acquirente Unico S.p.a. (di seguito: Acquirente Unico) in relazione alle attività connesse alla gestione efficiente dei reclami e delle controversie, di cui agli articoli 7, comma 6 e 44, comma 4, del d.lgs. 93/11;
- con la deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com, ha anche riformato, mediante interventi operativi in un arco temporale che va dal 1° gennaio 2017 al 1° gennaio 2019, il TIQV⁵ e alcune parti del TIQE⁶ e della RQDG⁷ correlate alle attività di scambio di dati fra venditori e distributori ai fini della risposta ai reclami dei clienti finali, e il Codice di condotta commerciale.

2.6 Il sopra citato sistema di tutele è articolato su più livelli: un livello base di informazione e assistenza, mediante un punto unico di contatto a livello nazionale nonché il supporto delle associazioni dei consumatori e delle piccole e medie imprese; un primo livello caratterizzato dal reclamo all'operatore (fase negoziale); un secondo livello caratterizzato dall'attivazione di una procedura conciliativa (obbligatoria ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria per la soluzione della controversia); un terzo livello, caratterizzato dall'intervento dell'Autorità in determinate ipotesi di fallimento della conciliazione, non ancora operativo.

2.7 Il Servizio Conciliazione è gestito, per conto dell'Autorità, da Acquirente Unico, di cui l'Autorità si avvale ai sensi della normativa vigente (in ultimo, l'articolo 1, comma 72, della legge 124/2017), per mezzo della struttura denominata, con deliberazione 27 dicembre 2017, 920/2017/A, "Sportello per il consumatore energia e ambiente" (di seguito: Sportello). Nel 2017 è entrata progressivamente in operatività la nuova piattaforma informatica del Servizio in un'ottica di maggiore

⁵ Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, All. A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/E/com.

⁶ Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, All. A alla deliberazione 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel.

⁷ Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019, Parte I All. A alla deliberazione 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas.

efficienza ed efficacia, anche alla luce dell'incremento dei volumi in ingresso determinati dalla centralità del Servizio medesimo nel sistema di tutele e tenuto conto dell'esperienza maturata fin dall'avvio sperimentale del Servizio Conciliazione nella gestione dei flussi e nel funzionamento del sistema telematico e delle stanze virtuali.

2.8 Il sistema, nel complesso, e il TICO, in particolare, sono operativi per i soli settori energetici dal 1° gennaio 2017. Con riferimento agli altri settori regolati, l'Autorità, come sopra accennato, ha previsto un'applicazione graduale, anche al fine di tener conto delle specificità di ciascuno di essi.

2.9 In particolare, per quanto concerne il settore idrico, con la deliberazione 7 settembre 2017, 622/2017/E/idr, l'Autorità ha avviato un procedimento per l'estensione al settore idrico del predetto sistema di tutele. Nell'ambito di tale procedimento, l'Autorità:

- con la deliberazione 21 dicembre 2017, 900/2017/E/idr, ha stabilito di estendere l'avvalimento di Acquirente Unico anche al settore idrico e di approvare la proposta di progetto 2018-2019 per la gestione delle connesse attività;
- con la deliberazione 55/2018/E/idr, a valle di un articolato processo di consultazione e di incontri con gli *stakeholder* nell'ambito di specifici tavoli tecnici, ha definito un percorso volto ad assicurare, secondo gradualità, l'estensione al settore idrico del sistema di tutele vigente per i settori energetici, garantendo le specificità e la valorizzazione delle esperienze territoriali. Con tale provvedimento, ha fra l'altro approvato, per un arco temporale predefinito, una disciplina transitoria che, in ossequio al sistema normativo e regolatorio vigente, prevede anche, da un lato, la trasmissione allo Sportello dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni inviati all'Autorità dagli utenti idrici – ai fini della loro trattazione con riferimento agli aspetti regolati dall'Autorità, ferma restando, nei casi di sistematicità di presunte condotte in violazione della regolazione, l'adozione di eventuali provvedimenti di *enforcement* da parte dell'Autorità – nonché la possibilità di attivare il Servizio Conciliazione per tutte le tematiche di interesse per l'utente del servizio idrico integrato, con l'esclusione di quelle che esulano dall'ambito di applicazione del TICO e di quelle relative alla qualità dell'acqua.

2.10 Con particolare riferimento all'applicazione del Servizio Conciliazione al settore idrico, con la deliberazione di cui al precedente alinea, l'Autorità:

- ha previsto che il tentativo di conciliazione possa essere esperito dinanzi al Servizio medesimo su base volontaria, per un periodo transitorio;
 - ha approvato, nell'Allegato A, una "*Disciplina transitoria per il settore idrico relativa alle procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del SII*" (di seguito: disciplina transitoria per l'idrico), efficace fino all'applicazione a regime del TICO e, con esso, dell'intero sistema di tutele sopra descritto;
 - ha disposto che il suddetto periodo transitorio inizi il 1° luglio 2018 e termini il 30 giugno 2019, prevedendo anche una verifica sullo stato di attuazione della disciplina transitoria al fine di valutare ulteriori meccanismi di gradualità, previo confronto con gli *stakeholder*.
- 2.11 Con la deliberazione 15 febbraio 2018, 82/2018/R/rif, l'Autorità ha inoltre avviato un procedimento per individuare le prime attività propedeutiche e connesse alla definizione di un sistema di tutele per la trattazione dei reclami e delle controversie degli utenti del settore dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati in una prospettiva di coerenza con quanto già regolamentato per i settori energetici e per il settore idrico.

3. Funzionamento della procedura del Servizio Conciliazione

- 3.1 Il Servizio Conciliazione, ad oggi operativo per i soli settori energetici, è anche un organismo ADR e facilita la composizione delle controversie tra clienti finali e operatori (venditori o distributori) di energia elettrica e gas, facendoli incontrare prevalentemente *online* e fornendo un conciliatore esperto che li aiuta a individuare una soluzione di comune accordo. L'eventuale accordo raggiunto ha valore di titolo esecutivo, ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481/95.
- 3.2 La procedura si applica alle controversie insorte fra clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e i clienti finali di gas alimentati in bassa pressione, domestici e non domestici, ivi inclusi i *prosumer* (produttori e consumatori di energia elettrica) e operatori – venditori e distributori – e, limitatamente al *prosumer*, anche il GSE.
- 3.3 Il Servizio Conciliazione non è attivabile per le controversie escluse dall'ambito di applicazione del TICO e in particolare: quelle attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; che il cliente non potrebbe eventualmente azionare in giudizio

perché è intervenuta la prescrizione; per le quali non sono state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti promosse da associazioni dei consumatori ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo; per le quali il cliente finale abbia attivato procedure speciali risolutive previste dalla deliberazione 383/2016/E/com⁸, a meno che il cliente non richieda anche il risarcimento del danno. Lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione non preclude, in ogni caso, la concessione dei provvedimenti giudiziari urgenti e cautelari.

3.4 Ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95, l'Autorità, nel TICO, ha anche previsto un obbligo partecipativo al tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione in capo a tutti gli operatori⁹. Tuttavia, l'operatore convocato può addurre giustificati motivi per la mancata partecipazione all'incontro, purché dimostri la sussistenza di una delle cause di inammissibilità del tentativo di conciliazione e oggetto di autodichiarazione da parte del cliente finale¹⁰; tali giustificati motivi, una volta provati, sono comunicati al cliente finale e comportano l'archiviazione della domanda.

3.5 La condizione di procedibilità per l'azione giudiziale si considera avverata se il primo incontro presso il Servizio Conciliazione si conclude senza accordo, ivi inclusi i casi di mancata comparizione della controparte e ciò, comunque, ferma restando la comunicazione all'Autorità dell'eventuale inadempimento dell'operatore per i seguiti di competenza.

3.6 La procedura non è attivabile per quelle controversie per le quali sia pendente o sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della disciplina adottata dall'Autorità.

⁸ Allegato A) Appendice 1 articolo 1.1.: *“Sono procedure speciali a carattere risolutivo le modalità di risoluzione delle controversie relative: a) al bonus sociale ed in particolare ai casi di mancata validazione delle domande già ammesse dai Comuni da parte del distributore, mancata o ritardata erogazione del bonus da parte del distributore/venditore, contestazione di procedure di recupero avviate ai sensi del Regolamento Recupero Bonus Elettrico e Bonus Gas; b) a casi di doppia fatturazione a seguito di switching; c) ai casi di mancata erogazione entro i termini massimi previsti dalla regolazione di un indennizzo automatico dovuto; d) ai rigetti e alle mancate risposte da parte delle controparti commerciali dei reclami di cui al TIRV; e) ai casi di errori nell'addebito del Cmor da parte dell'esercente la vendita entrante, di richieste di addebito del Cmor in assenza dei requisiti previsti dalla regolazione e di mancato annullamento del Cmor a seguito di pagamento dell'intera posizione debitoria.”*

⁹ Hanno facoltà di aderire alle procedure i fornitori di ultima istanza – FUI – di cui all'articolo 1, comma 1, del TIVG (Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane).

¹⁰ Articolo 7, comma 7.3, del TICO.

- 3.7 La domanda di conciliazione può essere presentata decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo all'operatore in caso di mancata risposta (e ferma restando la possibilità di attivare la procedura fin dalla risposta al reclamo, se antecedente), ed entro un termine massimo di 1 anno dal medesimo invio del reclamo.
- 3.8 Il TICO dettaglia alcune fattispecie in cui la domanda di conciliazione sia inammissibile (oltre che per le controversie per le quali il TICO non trova applicazione): mancanza del previo reclamo, mancato rispetto dei termini procedurali per l'attivazione, controversia pendente o trattata da altro organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie (*ne bis in idem*), mancanza di uno degli elementi formali della domanda di conciliazione previsti dalla disciplina, controversia riprodotiva di richiesta già archiviata per motivi diversi da vizi formali della domanda di conciliazione.
- 3.9 La procedura è attivabile sia attraverso la piattaforma telematica messa a disposizione dal Servizio Conciliazione sia, in alternativa, ma per i soli clienti domestici non assistiti da un delegato, anche mediante posta o fax, fermo restando lo svolgimento *online* della procedura medesima. Il conciliatore e le parti possono comunque valutare se svolgere l'incontro tramite l'utilizzo di altri mezzi di comunicazione a distanza, quale ad esempio la call conference.
- 3.10 Il primo incontro deve essere fissato entro un termine di 30 giorni decorrenti dalla presentazione della domanda completa, ma non prima di 10 giorni dalla comunicazione alle parti della data dell'incontro. Entrambe le parti, anche disgiuntamente, possono richiedere al Servizio Conciliazione di rinviare il primo incontro, per una sola volta, per impossibilità motivata e documentata di prendervi parte, purché la parte interessata richieda tale differimento entro un termine di 5 giorni antecedente alla data del primo incontro e indichi contestualmente una data successiva, che non sia superiore a 7 giorni dalla data dell'incontro differito.
- 3.11 Nel caso in cui il cliente finale documenti nella domanda di conciliazione la sospensione della fornitura per una fattura tempestivamente contestata con il reclamo, i tempi sono più brevi: l'incontro per lo svolgimento del tentativo di conciliazione deve essere fissato nel termine di 15 giorni dalla domanda completa, anziché entro gli ordinari 30; in tali ipotesi il termine di 10 giorni tra la comunicazione alle parti della data del primo incontro e tale data è

conseguentemente dimezzato, senza possibilità per la controparte di richiederne il differimento.

- 3.12 Il termine di conclusione della procedura è pari a 90 giorni decorrenti dalla presentazione della domanda completa, prorogabile di ulteriori 30, su istanza congiunta delle parti e da parte del Servizio Conciliazione anche su richiesta del conciliatore che ravvisi la complessità della controversia, previa informativa alle parti.
- 3.13 I conciliatori del Servizio Conciliazione, assegnati nel rispetto di criteri di imparzialità, professionalità e competenza, devono garantire la terzietà, anche mediante il rispetto di uno specifico codice deontologico. Inoltre, devono essere in possesso dei requisiti previsti dall'articolo, 5, comma 5.2, lettera c), del TICO in merito alla formazione in materia di mediazione conseguita presso un organismo di cui all'articolo 17 del decreto ministeriale 18 ottobre 2010, n. 180, nonché i requisiti di onorabilità ivi previsti, una comprensione generale del diritto e una conoscenza specifica dei settori regolati dall'Autorità mediante la frequenza di corsi o seminari specialistici di durata non inferiore a quattordici ore e aggiornamenti almeno biennali non inferiori a dieci ore.
- 3.14 Fermo restando l'ambito soggettivo e oggettivo di cui all'articolo 2 del TICO, con riferimento alle procedure alternative per l'esperimento del tentativo restano ferme le relative regole normative e procedurali vigenti per tali procedure, ivi incluse quelle attinenti alla partecipazione della controparte e alla eventuale esecutività dell'accordo.

4. Il Servizio Conciliazione nel 2017: analisi dei dati nel primo anno di obbligatorietà del tentativo di conciliazione

- 4.1 Nel corso dell'anno solare 2017 (1/1/2017 – 31/12/2017) il Servizio Conciliazione ha ricevuto 10.588 richieste (42,6 domande/giorno, in media), ammettendone il 76% del totale. L'incremento del 215% rispetto al 2016, quando le richieste furono 3.360 (13,4 domande/giorno), è da attribuirsi all'obbligatorietà della procedura, che ha trovato quale veicolo di informazione per i clienti, fra l'altro, il contact center dello Sportello (call center e richieste scritte di informazione) e una specifica campagna comunicativa svolta a fine 2017. Questo notevole aumento si inserisce, comunque, in un trend di crescita già rilevato nel 2016, quando le richieste crebbero del 40%

rispetto all'anno precedente, e rafforzato dall'insieme delle misure poste in atto dall'Autorità per riformare il sistema di tutele.

4.2 Con un totale di 2.956 richieste, il quarto trimestre del 2017 è stato il più vivace, mentre maggio ha registrato il record su base mensile, con 1.149 richieste. I mesi di ottobre, novembre e dicembre, infatti, sono stati interessati da un numero di richieste consistente e costante, mentre il secondo e terzo trimestre sono stati caratterizzati da mesi più calmi, come aprile e agosto. Considerato l'avvio dell'obbligatorietà della procedura al 1° gennaio 2017 e l'assenza di un progetto comunicativo specifico, il primo trimestre è stato caratterizzato dal più basso numero di richieste, con numeri in crescita su base mensile.

4.3 Le domande di conciliazione riguardanti la fornitura di energia elettrica sono state il 60% del totale, a fronte del 35% riguardanti il gas e il 5% del *dual fuel*. Una percentuale intorno allo 0,15% ha riguardato i *prosumer*, rappresentanti una nicchia del mercato. Considerato l'aggregato dei settori, circa i tre quarti (76%) delle richieste è provenute da clienti domestici.

4.4 In termini di accessi diretti, la quota maggiore (43%) è rappresentata dai delegati, seguiti dalle associazioni dei consumatori (32%) e dai clienti stessi (25%). Tra i delegati, il 73% è rappresentato da persone fisiche non riconducibili a figure professionali o associazioni, mentre il 22% è rappresentato da avvocati. Rispetto all'anno precedente, il 2017 ha visto un aumento delle richieste provenienti da delegati e clienti, mentre quelle delle associazioni dei consumatori sono in calo. Solamente due richieste sono provenute da associazioni di clienti non domestici. Evidente è la stagionalità degli interventi di delegati e associazioni, la cui partecipazione è calata notevolmente nei mesi estivi e a dicembre, mentre il numero di accesso diretto dei clienti è stato più costante su base mensile, rivelandosi meno suscettibile a variazioni stagionali. Per esempio, agosto è stato l'unico mese in cui il numero di richieste da clienti (208) ha superato quello dalle associazioni (161) e si è avvicinato a quello dei delegati (222). Si conferma, inoltre, la diversa distribuzione anagrafica dei clienti rispetto ai delegati. L'età media dei clienti che hanno inviato richieste è stata, infatti, superiore ai 50 anni (l'età è simmetricamente distribuita intorno alla fascia 46-50, con una coda più consistente verso età maggiori), mentre la maggior parte dei delegati si è posizionata nella fascia 36-40. La distribuzione dell'età dei deleganti è meno concentrata; la fascia d'età maggiormente interessata è tra i 48 e i 67 anni.

4.5 Il 76% delle richieste è stato dichiarato ammissibile, in diminuzione rispetto al 2016, quando le richieste ammissibili erano state il 79%. La maggior partecipazione di clienti e delegati potrebbe ritenersi la causa dell'aumento delle richieste dichiarate inammissibili, che hanno rappresentato il 24% del totale. Infatti, rispettivamente oltre un terzo (35%) ed un quarto (26%) delle richieste di questi attivanti sono state dichiarate inammissibili, a fronte di un 13% delle richieste delle associazioni dei consumatori. Tale fenomeno rispecchia quanto avvenuto nel 2013, alla partenza del Servizio Conciliazione su base volontaria e potrebbe essere il risultato anche delle campagne informative indirizzate prevalentemente alle associazioni, svoltesi ripetutamente nel corso degli anni; inoltre, queste ultime, gestendo un flusso di richieste più elevato del cliente o delegato standard, hanno avuto modo di sviluppare l'apprendimento della procedura e quindi affinare ulteriormente le capacità di processo. La principale ragione di inammissibilità è stato il mancato completamento della documentazione (56% sul totale di richieste inammissibili), seguito dal mancato rispetto dei termini (minimi o massimi) di attesa dalla presentazione del reclamo all'operatore (22%). Numeri più contenuti per altre motivazioni come, ad esempio controversie pendenti o già definite in altre procedure (4%) o fuori ambito di applicazione (3%).

4.6 Le pratiche svoltesi *offline* sono state 54, pari allo 0,5% del totale delle richieste, dimostrando la preponderanza e il gradimento dell'utilizzo del sistema *online* per il tentativo della risoluzione delle controversie.

4.7 L'argomento principale delle controversie, dichiarato dal cliente all'atto della domanda, è la fatturazione (58%). Contestazioni sui contratti e risarcimento danni seguono con il 10% ciascuno. Di minore rilevanza, i reclami riguardanti problemi di morosità e sospensione del servizio (6%), qualità (3%) e misura (3%).

4.8 Nel corso del 2017, al netto delle procedure in corso di negoziazione, il 67% delle procedure concluse ha avuto un esito positivo, dimostrando la bontà di una procedura di conciliazione che mette in relazione diretta cliente e operatore, facendoli incontrare in una stanza virtuale con l'assistenza di un conciliatore appositamente formato. Il calo del tasso di esiti positivi rispetto gli anni precedenti è considerabile fisiologico in quanto la procedura di conciliazione è diventata obbligatoria a partire dal 1° gennaio 2017 mentre precedentemente era su base volontaria; è, quindi, possibile che, prima del 2017, si sia verificato un fenomeno di auto-selezione delle parti che prendevano parte alla conciliazione: chi decideva volontariamente di presentarsi aveva caratteristiche e obiettivi diversi rispetto al

resto della popolazione (ad esempio, maggiore volontà a raggiungere un accordo). Segnali positivi anche sulla durata media per giungere all'accordo: appena 40 giorni solari, al di sotto del termine ordinario previsto di 90 giorni (prorogabile a 120). La durata media nel 2017 è di 40 giorni (con minimi di 6 giorni), anche in ragione dei termini previsti dal TICO per il primo incontro (entro 30 giorni dalla presentazione della domanda). Le richieste attivate da associazioni dei consumatori e clienti hanno avuto un alto tasso di esito positivo: rispettivamente, l'80% e il 72% sul totale delle richieste giudicate ammissibili dai due gruppi. Più bilanciata si conferma la situazione per i delegati, i quali hanno raggiunto un accordo nel 52% dei casi. Entrambe le associazioni dei clienti non domestici hanno ottenuto un esito positivo.

- 4.9 I dati illustrano inoltre il ruolo dei distributori nella procedura di conciliazione; la convocazione è prevista dall'articolo 8, comma 8.5, del TICO, ai fini di un supporto tecnico per la soluzione della problematica. Nel corso del 2017, i distributori sono stati convocati nel 39% delle conciliazioni cui il venditore ha aderito. I dieci maggiori distributori hanno coperto il 93% delle convocazioni.

5. I dati delle procedure di risoluzione extragiudiziali delle controversie alternative al Servizio Conciliazione – Organismi iscritti nell'Elenco ADR dell'Autorità al 31/12/2017

- 5.1 Sulla base delle informazioni trasmesse da ciascun Organismo all'Autorità ai sensi del Codice del consumo nell'ambito di apposite relazioni annuali di attività pubblicate sul sito web dell'Organismo medesimo, emerge il seguente quadro relativamente all'andamento delle procedure ADR nei settori regolati per l'anno 2017.

- 5.2 Il numero delle domande ricevute nel 2017 dagli Organismi ADR, ad esclusione del Servizio conciliazione dell'Autorità – per un totale di 13 Organismi ADR, di cui 5 di conciliazione paritetica settoriali e 8 Organismi di mediazione trasversali – è stato pari a 2.072. Sono state altresì presentate 190 domande per il settore idrico, anche in ragione dell'aumento del numero di Organismi iscritti operativi in tale settore.

- 5.3 Nell'ambito dei settori energetici, con riferimento al 2017, il settore gas prevale con 1.085 domande, a fronte delle 965 nel settore elettrico (nel medesimo periodo si registrano anche 4 domande *dual fuel* per un Organismo di conciliazione paritetica,

18 ricevute da due Organismi ADR trasversali di cui però non si conosce il dettaglio per settore).

5.4 Sia nel settore energetico che in quello idrico aumenta la percentuale di domande ammesse alla procedura rispetto a quelle ricevute: nel settore energetico è pari all'81% nel 2017, mentre nel settore idrico è pari al 73%. Il dato è positivo e potrebbe essere sintomatico di un ampliamento delle casistiche oggetto di conciliazione e, lato cliente e utente finale, di una maggiore chiarezza dei requisiti formali e sostanziali per l'accesso alle procedure, nonché di una semplificazione degli strumenti di accesso medesimi. Per quanto riguarda le modalità di accesso alla procedura, infatti, la maggior parte degli Organismi dichiara di aver adottato forme *online* di accesso (piattaforma telematica o email), eventualmente affiancate anche da canali tradizionali (es. fax).

5.5 Nel 2017, sulla base delle informazioni contenute nelle predette relazioni annuali, la maggior parte delle richieste, per tutti i settori, ha interessato i temi della "fatturazione" (53%), della "morosità e sospensione" (21%), dei "contratti" (9%) e della "misura" (7%).

5.6 Per quanto riguarda i motivi di inammissibilità delle domande di conciliazione, le varie casistiche riportate dagli Organismi ADR in fase di elaborazione dei dati sono state accorpate per omogeneità, perché, se da un lato è vero che i motivi di rifiuto sono stati standardizzati nel Codice del consumo, dall'altro, è altrettanto vero che tali motivi non appaiono esaustivi, considerato che ciascun Organismo ADR può nel proprio regolamento di procedura prevedere ulteriori cause di inammissibilità della domanda. Ciò premesso, nel 2017, le principali cause di inammissibilità hanno riguardato: per il 44% casi fuori ambito soggettivo e oggettivo, per il 20% il mancato rispetto dei termini, nel 19% la mancanza del reclamo scritto, per l'11% domanda duplicata.

5.7 I dati e le informazioni ricevute dagli Organismi ADR iscritti in Elenco evidenziano un andamento positivo degli esiti delle procedure di conciliazione. Nello specifico, per i settori energetici (elettrico, gas e *dual fuel*), nel 2017 il 72% delle domande si sono chiuse con accordo delle parti, mentre il 28% senza accordo. Un identico trend si registra anche nel settore idrico. Con particolare riferimento agli Organismi ADR di conciliazione paritetica, il tasso di accordo sulle procedure concluse è pari all'80%. Tra le motivazioni di mancata conclusione con accordo si registra anche una percentuale dovuta a mancata adesione dell'operatore alla procedura che, per i

settori energetici, nel 2017, è pari al 33% del totale delle procedure senza accordo. I casi di conclusione della procedura senza accordo per mancata adesione dell'operatore sono imputabili esclusivamente agli Organismi ADR trasversali, poiché non sussiste dinanzi a tali Organismi un obbligo partecipativo della controparte, diversamente da quanto accade per le conciliazioni paritetiche ADR (obbligo assunto volontariamente dall'operatore che ha sottoscritto il protocollo).

5.8 Per quanto riguarda i tempi medi di conclusione della procedura, nel 2017 le informazioni fornite dagli Organismi ADR¹¹ evidenziano una differenza a seconda che la procedura si sia conclusa con o senza accordo tra le parti. Al netto di eventuali proroghe, il tempo medio per il raggiungimento degli accordi è pari a 48 giorni del 2017. 72 sono invece i giorni medi per la conclusione delle procedure senza accordo. Sul punto, con particolare riferimento agli Organismi ADR di conciliazione paritetica – per i quali si è realizzato un percorso virtuoso di adeguamento dei protocolli alla nuova normativa in materia di ADR nonché in parallelo con l'evoluzione del Servizio Conciliazione – dovrebbe aver influito anche la scelta di incentivare il ricorso a strumenti *online* di svolgimento delle procedure (prevalentemente, la conciliazione si svolge mediante scambio di email), nonché di efficientare, da un lato, l'operato della segreteria di conciliazione nell'istruttoria delle domande e nella convocazione dei relativi incontri; dall'altro lato, la fase di conclusione della procedura, in passato fortemente ancorata alla ricerca *ex post* del consenso del cliente alla proposta di accordo individuata dalla commissione di conciliazione.

6. Orientamenti in relazione all'ambito di applicazione del TICO e chiarimenti applicativi

6.1 Ai sensi dell'articolo 2, comma 2.1, il TICO disciplina le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione per le controversie tra clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, clienti finali di gas alimentati in bassa pressione e *prosumer* e operatori (venditori e distributori) o gestori.

a) Clienti o utenti finali

¹¹ Il dato illustrato è puramente orientativo, poiché non tutti gli Organismi hanno fornito dei dati e delle informazioni sui tempi medi per ogni periodo temporale di riferimento e per ogni settore. Su 12 Organismi ADR che hanno ricevuto nel 2017 domande di conciliazione, 10 hanno fornito anche i dati relativi ai tempi medi di conclusione delle procedure conciliative.

6.2 Appare opportuno precisare, in primo luogo, che rientra nell'ambito applicativo il cliente di gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane. In particolare, si tratta dei clienti finali di gas allacciati alle reti di 7a specie di cui all'articolo 1, comma 1.1, dell'Allegato A alla deliberazione 24 luglio 2014, 367/2014/R/gas. Il citato articolo, infatti, definisce, fra l'altro, la bassa pressione come "la pressione relativa del gas, definita per il gas naturale dal decreto 16 aprile 2008 e per i gas di petrolio liquefatti dalla norma UNI EN 9860 edizione febbraio 2006:

- o non superiore a 0,04 bar (7a specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato;
- o non superiore a 0,07 bar (7a specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas di petrolio liquefatto".

6.3 Sempre sul piano dell'ambito soggettivo, sono pervenute delle richieste di chiarimento per l'applicabilità della disciplina ai clienti multisito. In particolare il cliente multisito è definito come il cliente finale che abbia stipulato un contratto di fornitura che prevede la consegna dell'energia elettrica in più punti di prelievo. La presenza di punti di fornitura ad es. in alta e/o altissima tensione, in aggiunta a punti alimentati in bassa e/o media tensione, testimonia la dimensione marcatamente industriale del cliente, lontana da quella verso la quale il sistema di tutele dell'Autorità è indirizzato. Per questo motivo, l'Autorità ritiene di escludere dall'obbligo di esperimento del tentativo di conciliazione il cliente multisito che ha anche solo un punto al di fuori dall'ambito di applicazione come definito dall'articolo 2, comma 2.1, del TICO.

6.4 Pare opportuno inoltre specificare che nel novero dei clienti finali che sono tenuti all'esperimento del tentativo ai sensi del TICO possano anche rientrare i condomini e le amministrazioni pubbliche, purché, con riferimento ai settori energetici, i relativi punti ricadano nell'ambito applicativo del TICO medesimo (BT o MT, BP), fatti salvi i multisito di cui sopra.

6.5 Relativamente al settore idrico, da una lettura sistematica degli articoli 1, comma 1.1 e 2, comma 2.1, del TICO e dell'articolo 1, comma 1.1, della disciplina transitoria per l'idrico, appare opportuno precisare che il tentativo di conciliazione (su base volontaria) possa essere esperito dall'utente finale, definito, ai sensi della RQSII¹², la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII, ivi incluse le utenze condominiali (ossia l'utenza

¹² Deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono.

servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso).

Q1. Si ritiene condivisibile l'esclusione dei clienti multisito che abbiano almeno un punto non rientrante nell'ambito soggettivo del TICO? Se no, motivare.

b) Operatori o gestori

6.6 Nel corso del primo anno di operatività del Servizio Conciliazione, sono pervenute richieste di chiarimento in merito alla presenza o meno del nominativo di un esercente nel menu a tendina presente nel modulo web di presentazione della domanda di conciliazione. Ciò è dipeso, in misura maggiore, dalle vicende societarie che hanno interessato taluni esercenti (acquisto di ramo d'azienda, fusione, fallimento, ecc.) oppure dall'applicazione delle regole sull'*unbundling* che hanno imposto un cambio della denominazione dei predetti esercenti. Appare opportuno precisare che il suddetto menu è connesso alla Anagrafica operatori/gestori dell'Autorità, di cui alla deliberazione GOP 35/08. Ai sensi di tale deliberazione, sussiste in capo al soggetto che esercisce almeno uno dei servizi regolati dall'Autorità, un obbligo di iscrizione e di modifica delle informazioni contenute nella medesima Anagrafica. Pertanto, ai fini della corretta individuazione dell'operatore/gestore, cui indirizzare la domanda di conciliazione presso il Servizio, occorre di norma fare riferimento sia alla bolletta sia all'elenco presente nel modulo web della domanda di conciliazione. Tale presupposto, peraltro, rafforza ulteriormente l'alternatività fra le procedure esperibili ai fini TICO, stante la possibilità per gli organismi alternativi di consultare la predetta Anagrafica, disponibile sul sito web dell'Autorità, ai fini della convocazione degli esercenti. Il riferimento all'Anagrafica è naturalmente valido anche con riferimento ai distributori convocati in ausilio tecnico su richiesta dei venditori che, al riguardo, sono responsabili della corretta individuazione del distributore competente.

6.7 Riguardo al settore idrico, sempre alla luce di una lettura sistematica degli articoli 1, comma 1.1 e 2, comma 2.1, del TICO e dell'articolo 1, comma 1.1, della disciplina transitoria per l'idrico, per gestore deve intendersi, ai sensi della RQSII, il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia.

- 6.8 Appare altresì opportuno precisare che, con riferimento a quanto previsto dalla disciplina transitoria per l'idrico in tema di ausilio tecnico (articoli 5, comma 5.2, 5.3 e 5.4), tale casistica può ricorrere per quei soli casi per i quali un intervento del gestore del servizio di acquedotto, quale referente unico dell'utente finale, non possa essere risolutivo se non supportato da informazioni e/o dati tecnici in possesso del competente gestore del servizio fognatura e/o servizio depurazione.
- 6.9 Tenuto conto di quanto sostenuto dagli *stakeholder* nel corso dei lavori dei tavoli tecnici convocati per l'estensione al settore idrico del sistema di tutele, appare opportuno approfondire già in questa sede, in vista dell'operatività a regime del TICO – con i relativi obblighi partecipativi dei gestori alla procedura - a valle del periodo transitorio di prossima efficacia, i criteri per la corretta individuazione del gestore controparte dell'utente finale in sede di domanda di conciliazione, nei casi di gestione separata del SII.
- 6.10 Ai fini di tale individuazione, in linea generale, si potrebbe fare riferimento a quanto previsto dall'articolo 3, comma 3.1, della RQSII, secondo cui *“Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06, il gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'utente finale per gli obblighi di qualità contrattuale oggetto del presente RQSII, fatto salvo quanto prescritto all'Articolo 27 e all'Articolo 34”*.

Q2. In vista dell'entrata in vigore del TICO a regime, a valle del periodo transitorio su base volontaria, si condivide che sia il gestore dell'acquedotto il soggetto destinatario delle domande di conciliazione nei casi di gestione separata, anche se le controversie riguardano il servizio fognatura e/o servizio depurazione? Se no, motivare.

7. Orientamenti per l'efficiamento della procedura del Servizio Conciliazione

a) Reclamo e termini per l'attivazione della procedura

7.1 Con riferimento al Servizio Conciliazione dell’Autorità, presso il quale si svolge il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al TICO, occorre ricordare che, ai fini dell’attivazione della procedura, è necessario che il cliente finale abbia dapprima provato a risolvere la problematica direttamente con l’operatore in sede di reclamo di primo livello. La previsione del previo reclamo¹³ è coerente con un consolidato orientamento comunitario e con il già menzionato d.lgs. 130/15. Il reclamo interviene in una fase negoziale del rapporto con l’operatore, nella quale la problematica lamentata non è ancora mutata in controversia, azionabile in sede giudiziale per mezzo del filtro della conciliazione obbligatoria. Il reclamo è oggetto di regolazione da parte dell’Autorità in materia di contenuti e tempi della risposta, standard e relativi indennizzi.

7.2 I termini attualmente fissati per attivare la procedura del Servizio, dopo aver inoltrato il reclamo, come indicato nel precedente punto, sono i seguenti:

- un termine di 50 giorni per consentire all’operatore di fornire una risposta motivata nei tempi previsti dalla regolazione (ad oggi 40 giorni per il venditore) più un tempo per la postalizzazione; ciò al fine di evitare lo svolgimento di una procedura per una problematica nel mentre risolta e ferma restando la possibilità di attivare la conciliazione a valle della risposta al reclamo pervenuta prima del decorso del predetto termine;
- un termine lungo di un anno decorrente dall’inoltro del reclamo, in una prospettiva che, decorso un arco temporale predefinito, si possa ritenere che l’attualità dell’interesse venga meno.

7.3 Per quanto riguarda il termine minimo, il TIQV prevede, a decorrere da gennaio 2019, per il venditore, uno standard specifico “Tempo di risposta motivata a reclami scritti” pari a 30 giorni, uniformandolo allo standard di qualità già previsto per il distributore e regolato nel TIQE e nella RQDG; nel contempo la regolazione della vendita mette a disposizione del cliente finale e del venditore l’utilizzo, oltre alla tradizionale modalità cartacea, dello strumento telematico (posta elettronica e/o compilazione ed invio *online*), rispettivamente, per l’invio dei reclami e della risposta. L’introduzione, dal 2017, dell’obbligo per il venditore di rispondere via

¹³ Il previo reclamo è altresì un requisito per l’accesso alla procedura dell’Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) previsto dalla delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, che ha istituito l’organismo e il relativo regolamento, sostituendo, ex art. 1, comma 47, legge 28 dicembre 2015, n. 208, la procedura avanti la Camera di conciliazione e di arbitrato; è inoltre previsto dal regolamento adottato con deliberazione 29 luglio 2008 del Comitato Interministeriale per il Credito ed il Risparmio, ai sensi dell’art. 128-bis del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385 - T.U.B., in tema di controversie tra clienti ed intermediari bancari e finanziari; entrambi gli organismi disciplinano procedure obbligatorie di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

email a un reclamo scritto inoltrato con tale modalità mira a favorire un più tempestivo trattamento dei reclami, tramite la riduzione dei tempi sia di presa in carico del reclamo da parte del venditore sia della ricezione della risposta motivata da parte del cliente finale.

7.4 Anche la RQSII prevede uno standard specifico “Tempo di risposta motivata ai reclami scritti” pari a 30 giorni, nonché uno standard generale “Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione” anch’esso pari a 30 giorni.

7.5 Si ritiene che sia opportuno ridurre il termine di 50 giorni per l’attivazione del Servizio Conciliazione, fissandolo in 35 giorni dalla presentazione del reclamo, ferma restando la possibilità di presentare comunque la richiesta qualora la risposta dell’operatore sia fornita in tempi inferiori e non sia ritenuta soddisfacente, tenuto anche conto delle prossime previsioni regolatorie del TIQV nonché della RQSII in termini di standard specifico di risposta al reclamo e della sempre maggiore diffusione della modalità telematica di comunicazione nell’ambito dei contratti di servizio. La procedura del Servizio, peraltro, prevede la fissazione dell’incontro entro 30 giorni dalla richiesta completa di attivazione, ma comunque non prima di 10 giorni dalla convocazione del venditore, creando un termine *cuscinetto* per esercitare una eventuale rinuncia in caso risoluzione della problematica, senza impegnare in termini particolarmente onerosi il Servizio medesimo.

7.6 Per quanto riguarda il termine lungo di un anno dall’invio del reclamo, il cliente, nel caso del decorso di tale termine, può, da un lato, avvalersi degli strumenti alternativi, che non prevedono tale requisito di ammissibilità, ma comportano, di norma, un costo di accesso (ad es. le Camere di commercio e alcuni organismi ADR di cui all’elenco ADR dell’Autorità), e dall’altro, rivolgersi comunque al Servizio, rimettendosi in termini mediante la proposizione di un nuovo reclamo. Il termine decadenziale previsto per la procedura del Servizio, come accennato in precedenza, era stato individuato al fine di garantire attualità di interesse nella controversia, ma, nei fatti, ha generato un appesantimento del sistema, realizzando la riproduzione di un processo conclusosi con un fallimento (il reclamo non risolto) e ciò al solo fine del superamento di una formalità procedurale.

7.7 Nella disciplina transitoria per l’idrico, il termine lungo del TICO era stato già eliminato, al fine di favorire l’accesso alla procedura conciliativa del Servizio a un’ampia platea di utenti finali, tanto più in un sistema non a regime, che sconta, ad oggi, una disomogeneità negli strumenti conciliativi alternativi su base locale,

eventualmente esperibili senza aver prima inviato il reclamo al gestore. Peraltro, guardando all'applicazione a regime del TICO anche a tale settore, alla luce delle eventuali attività degli Enti di Governo dell'Ambito di trattazione dei reclami di secondo livello presentati dagli utenti finali, parallele al sistema di tutele, la previsione del termine annuale potrebbe causare un ostacolo per l'utente che, a valle del predetto reclamo di secondo livello, in caso di esito negativo, intenda attivare la conciliazione obbligatoria per accedere alla giustizia ordinaria. L'eliminazione del termine lungo gioverebbe infine anche in prospettiva dell'eventuale estensione del Servizio Conciliazione al settore dei rifiuti, nell'ambito dei primi interventi attuativi del procedimento di cui sopra avviato per il settore.

7.8 Si intende pertanto abrogare il termine lungo di un anno dall'inoltro del reclamo, previsto dalla procedura del Servizio, al fine di facilitare il cliente o utente finale nell'esperimento della condizione di procedibilità per l'eventuale azionabilità giudiziale della pretesa.

7.9 Sempre in tema di elementi propedeutici alla domanda di conciliazione, sulla base delle prime esperienze applicative, è emersa la necessità di regolamentare, sul piano procedurale, i casi in cui il ricorso alla conciliazione per le parti di una controversia sia stato disposto con ordinanza dal giudice. Il rinvio giudiziale, infatti, funge da requisito sostanziale per l'attivazione della domanda di conciliazione, che attesta l'interesse ad agire delle parti, tanto più nei casi in cui non sia presente un reclamo scritto antecedente al giudizio. A tal fine, dunque, pare opportuno specificare che, fra i documenti da allegare obbligatoriamente alla domanda, in alternativa alla copia del reclamo scritto, il cliente possa produrre la copia del rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale.

Q3. Si condivide la riduzione del termine minimo di attivazione del Servizio Conciliazione a 35 giorni dalla presentazione del reclamo, in caso di mancata risposta dell'operatore? Se no, indicare, motivando, un diverso termine.

Q4. Si condivide l'abrogazione del termine lungo di un anno dalla presentazione del reclamo, fermo restando il termine minimo di 35 giorni? Se no, motivare.

b) Convocazione del distributore in qualità di ausilio tecnico

7.10 Un ulteriore intervento nella disciplina del Servizio Conciliazione attiene agli aspetti procedurali della partecipazione del distributore e all'efficientamento dei termini di tale partecipazione. Come emerso dai dati relativi all'anno solare 2017,

il contributo dei distributori è stato importante. In oltre un terzo delle conciliazioni (39%) il venditore ha richiesto l'ausilio tecnico del distributore e tale frequenza ha fatto emergere alcune aspetti che necessitano di affinamenti, in attesa della piena operatività del Sistema Informativo Integrato.

- 7.11 In particolare, ai sensi dell'articolo 8, comma 8.5, del TICO, il venditore può richiedere la convocazione del distributore, non oltre il primo incontro, in qualità di ausilio tecnico, nel caso in cui, ai fini della risposta al reclamo scritto, abbia richiesto dati tecnici al distributore o la necessità di tali dati tecnici sia emersa successivamente, qualora tale ausilio sia necessario e indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia. Nel rispetto del termine massimo di convocazione del primo incontro (30 giorni dalla presentazione completa della richiesta del cliente finale), l'Autorità, per rendere più efficace il contributo tecnico del distributore ai fini della trattazione della controversia, senza che esso sia compreso in tempistiche ristrette di convocazione all'incontro, ritiene opportuno prevedere che il venditore debba richiedere la convocazione del distributore almeno 7 giorni prima del primo incontro o nel corso del medesimo primo incontro, qualora la necessità di convocazione emerga in tale sede nel corso della negoziazione col cliente finale. Ferma restando l'obbligatorietà della partecipazione all'incontro del distributore, e in una prospettiva di economicità finalizzata sia ad efficientare la partecipazione del distributore medesimo sia a garantire tempistiche ottimali per la definizione della controversia, si intende inoltre introdurre un obbligo del venditore di indicare, all'atto della richiesta, una sintetica descrizione dei dati e delle informazioni, anche sotto forma di quesiti, ritenuti necessari e indispensabili per la corretta ed efficace definizione della controversia in corso, che dovranno essere oggetto di ausilio tecnico.
- 7.12 Sempre in tema di convocazione del distributore quale ausilio tecnico, nella prassi si sono verificati casi nei quali il distributore medesimo abbia spontaneamente manifestato la volontà di assumere impegni nei confronti del cliente finale, vincolandosi ad una specifica prestazione di sua competenza. Ad oggi il cliente, in tali fattispecie, deve attivare una procedura di conciliazione nei confronti del distributore. Ferme restando le responsabilità regolatorie e contrattuali tra i soggetti della filiera e tra tali soggetti e il cliente finale, in una mera prospettiva di economicità della procedura ed effettività della tutela, considerata altresì la irritualità della procedura conciliativa, l'Autorità intende valutare la possibilità di attribuire al distributore, convocato come ausilio tecnico, la facoltà di

sottoscrivere un accordo con l'attivante la procedura, qualora emergano elementi di reciproca opportunità che consentano di prevenire futuri contenziosi.

- 7.13 Se gli orientamenti di cui al presente punto 7 saranno condivisi, verrà uniformata di conseguenza anche la disciplina provvisoria per l'idrico, con riguardo all'analogo meccanismo di convocazione quale ausilio tecnico del gestore del servizio fognatura e/o servizio depurazione, su richiesta del gestore del servizio di acquedotto.

Q5. Si condivide l'introduzione di un termine massimo per il venditore per richiedere l'ausilio tecnico prima del primo incontro? Se no, motivare.

Q6. Si condivide l'introduzione dell'obbligo del venditore all'atto della convocazione del distributore di formulare le tematiche oggetto di ausilio tecnico? Se no, motivare.

Q7. Si condivide la facoltà del distributore, convocato come ausilio tecnico, di assumere volontariamente obblighi prestazionali nei confronti del cliente finale, al fine di prevenire un futuro contenzioso? Se no, motivare.

c) Rinuncia e casistiche assimilabili

- 7.14 L'articolo 8, comma 8.8, del TICO, prevede che la parte che ha attivato la domanda di conciliazione, qualora intenda rinunciarvi, debba comunicare tale rinuncia tempestivamente e comunque con almeno 5 giorni di anticipo rispetto al primo incontro. La finalità originaria di responsabilizzazione dell'attivante rispetto ai costi di sistema si è tradotta nella prassi in una rigidità di sistema nella gestione dei casi di rinuncia, sempre possibile in corso di procedura, anche oltre il predetto termine. Si intende pertanto confermare il diritto alla rinuncia in qualunque momento della gestione della pratica, ferma restando la tempestività della comunicazione di tale rinuncia, con la relativa archiviazione (disposta dalla Segreteria) o mancata comparizione (con apposito verbale redatto dal conciliatore) a seconda del momento della procedura nella quale la rinuncia in argomento sia comunicata dall'attivante. A tal fine, pare altresì opportuno specificare, con un intervento testuale, che l'articolo 10, comma 10.6, in tema di mancata comparizione dell'attivante, trovi applicazione non solo per il primo incontro, ma anche per gli eventuali incontri successivi di aggiornamento.
- 7.15 Le previsioni di cui ai citati articoli 8, comma 8.8 e 10, comma 10.6 intercettano i casi di sopravvenuta carenza di interesse o di cessazione della materia del

contendere sottesi alla rinuncia o alla mancata comparizione agli incontri dell'attivante. Diverso è il caso in cui il mandato conferito al delegato venga meno (es. revoca, decesso del cliente). In tal caso la pratica verrà archiviata, salvo che sia prodotta adeguata documentazione per la continuazione della procedura (es. delega degli eredi e documentazione attestante numero, identità e qualifica degli stessi). Tuttavia, a differenza dei casi di cui ai predetti articoli, tale archiviazione permetterebbe la riproposizione della domanda da parte dei soggetti legittimati.

d) Rinvio dell'incontro

7.16 Nel TICO le tempistiche sono declinate in giorni solari e senza sospensioni feriali, così come previsto nel Codice del consumo per le procedure ADR per i consumatori. Il Servizio Conciliazione è inoltre caratterizzato da tempistiche rapide e procedure intuitive e immediate, in contrapposizione con l'azione giudiziale. La natura prevalentemente *online* della procedura e la sua ottica conciliatoria garantiscono alle parti una flessibilità d'azione. L'Autorità ritiene, quindi, opportuno che il Servizio Conciliazione non sia irrigidito da specificità organizzative dei singoli operatori e che non venga vincolato ad un calendario di disponibilità deciso aprioristicamente dai medesimi. La definizione, ai sensi dell'articolo 8, comma 8.1 del TICO, di un termine minimo di 10 giorni dalla comunicazione della data del primo incontro alle parti è ritenuta sufficiente per garantire un'adeguata preparazione e organizzazione dell'operatore, anche al fine di esercitare la facoltà di richiedere un rinvio del primo incontro ai sensi dell'articolo 9, comma 9.2. Al riguardo, per introdurre un ulteriore elemento di elasticità, si intende modificare il predetto comma 9.2, consentendo alle singole parti di richiedere, anche successivamente al primo incontro, un rinvio motivato e confermando, da un lato, che tale facoltà possa essere esercitata una volta soltanto nell'arco dell'intera procedura e, dall'altro, che la relativa richiesta debba essere formulata entro 5 giorni antecedenti all'incontro, con onere della parte richiedente di individuare una data diversa entro i 7 giorni successivi. La richiesta di rinvio può essere eventualmente supportata anche dall'allegazione di idonea documentazione che attesti l'impossibilità a presenziare all'incontro nella data individuata dal Servizio.

Q8. Si condivide di prevedere la facoltà del rinvio per una sola volta e per ciascuna parte esercitabile nel corso della procedura? Se no, motivare.

e) Procedure riunite

- 7.17 Per ottimizzare i tempi di trattazione delle controversie, si ritiene inoltre opportuno introdurre la facoltà per il Servizio Conciliazione, su richiesta di una o entrambe le parti interessate, di riunire avanti ad un medesimo conciliatore più procedimenti relativi a controversie connesse dal punto di vista soggettivo o oggettivo.

Q9. Si condivide l'introduzione della facoltà del Servizio, su richiesta di una o entrambe le parti, di riunione delle eventuali procedure pendenti connesse soggettivamente o oggettivamente? Se no, motivare.

f) Casistiche per disciplina abbreviata

- 7.18 L'articolo 8, comma 8.2, prevede che, nel caso in cui il cliente o utente finale documenti nella domanda di conciliazione la sospensione della fornitura per una fattura tempestivamente contestata con il reclamo, l'incontro per lo svolgimento del tentativo di conciliazione debba svolgersi nel termine di 15 giorni dalla domanda completa e il termine di 10 giorni per la fissazione del primo incontro sia ridotto della metà. In tali fattispecie non è altresì consentito richiedere un rinvio.
- 7.19 Appare opportuno prevedere che la regole di cui sopra possano operare anche laddove il cliente, a valle di un reclamo scritto, abbia ricevuto comunicazione del venditore di costituzione in mora contenente il termine decorso il quale, in costanza di mora, sarà inviata all'impresa distributrice la richiesta di sospensione della fornitura previa eventuale riduzione della potenza disponibile (ai sensi della regolazione dell'Autorità in tema di morosità). In tal modo, infatti, verrebbero intercettate anche le situazioni immediatamente precedenti all'effettiva sospensione della fornitura, ma ad essa equiparabili in una logica di tutela attraverso mezzi extragiudiziali delle controversie scaturenti dalla contestazione del debito.

Q10. Si condividono le ulteriori misure a tutela dei clienti finali destinatari della costituzione in mora? Se no, motivare.

g) Ulteriori interventi di affinamento della disciplina

7.20 L'Autorità è orientata a effettuare ulteriori interventi di affinamento della disciplina del Servizio Conciliazione e in particolare:

- con riferimento al verbale di esito negativo, eliminare il riferimento ai “punti controversi”, in quanto tautologico e fuorviante di eventuali criticità applicative alla luce delle esigenze di riservatezza delle trattative in sede conciliativa. All'atto pratico, peraltro, nei verbali in argomento sono sempre riportati i fatti della controversia nelle “premesse” redatte sulla base di quanto comunicato all'atto della presentazione della domanda di conciliazione presente nel fascicolo virtuale;
- infine, per evitare che il mancato rinnovo delle credenziali di accesso alla piattaforma telematica impedisca alla parte, anche solo per un arco temporale ridotto (necessario per la nuova registrazione al portale), l'accesso ai dati e ai documenti presenti nel fascicolo virtuale nei 3 anni successivi alla data di conclusione della procedura, tenuto anche conto della migrazione dei file sulla nuova piattaforma telematica del Servizio, esplicitare che i predetti dati e documenti siano messi a disposizione delle parti anche su richiesta scritta formulata al Servizio Conciliazione, responsabile della tenuta degli stessi.

h) Efficientamento della disciplina transitoria del Servizio Conciliazione per il settore idrico

7.21 La disciplina transitoria per l'idrico, analogamente a quanto previsto nel TICO, prevede la fissazione del primo incontro entro 30 giorni dalla ricezione della domanda completa, ma non prima di 10 dalla comunicazione di avvio della procedura alle parti (articolo 5, comma 5.1). Tuttavia, al fine di efficientare la gestione della procedura da parte del Servizio ed evitare, in un'ottica di economicità, la convocazione di incontri per i quali già si conosca l'indisponibilità a partecipare da parte del gestore convocato, appare opportuno prevedere altresì un congruo termine per il gestore medesimo per comunicare la conferma di partecipazione alla procedura.

7.22 A tal fine, l'Autorità è orientata a prevedere che il gestore debba comunicare la partecipazione entro i 5 giorni precedenti alla data dell'incontro fissata ai sensi del sopra citato comma 5.1. Nel caso di dichiarazione esplicita di non voler partecipare alla procedura o in mancanza di conferma della partecipazione da

parte del gestore (equivalente a rifiuto), nel termine di cui al primo periodo, la Segreteria redige il verbale di archiviazione della procedura e lo trasmette all'utente finale.

Q11. Si condividono gli interventi di efficientamento della disciplina transitoria del Servizio Conciliazione per il settore idrico? Se no, motivare.

8. Ricognizione per l'ampliamento soggettivo del Servizio Conciliazione agli operatori nei confronti dei clienti finali

- 8.1 Nell'ambito del TICO, con riguardo alle controversie attivate da un operatore nei confronti del cliente, si è ritenuto che la novità della fattispecie e l'assenza di esperienze settoriali simili diffuse non potessero garantire un'immediata operatività del meccanismo dell'obbligatorietà ai fini giudiziali.
- 8.2 Tale posizione riconfermava quanto emerso negli incontri tecnici con i soggetti interessati, convocati ai sensi della deliberazione 11 dicembre 2014, 605/2014/E/com. In particolare l'estensione soggettiva del Servizio Conciliazione, in una logica deflattiva del contenzioso giudiziario e in una visione prospettica di efficienza dei costi e di virtuale simmetria, in un contesto di carattere volontario, aveva incontrato un generale interesse delle associazioni dei consumatori e degli operatori (associazioni e individualmente) i quali avevano indicato, quale possibile casistica, quella del mancato pagamento e delle conseguenti azioni di recupero del credito, sia dei clienti attivi che di quelli cessati.
- 8.3 In considerazione dell'anno di operatività maturato dal Servizio Conciliazione, nell'ambito del sistema di obbligatorietà del tentativo di conciliazione, e delle richieste pervenute da alcuni operatori per continuare ad approfondire tale fattibilità, l'Autorità ritiene opportuno verificare l'attualità dell'interesse generale alla convocazione di nuovi incontri tecnici con i soggetti interessati, al fine di individuare e discutere costi, casistiche, modalità e ogni altro elemento utile per l'implementazione di un meccanismo di attivazione del Servizio Conciliazione da parte degli operatori. L'Autorità rileva che tale attivazione dovrebbe essere compatibile con le finalità di tutela del cliente finale che la normativa descritta in precedenza ha assegnato all'istituzione del Servizio Conciliazione.

- 8.4 I presupposti di questo ulteriore ampliamento, basati sui principi di tutela dei clienti finali e di efficienza, sono la gratuità per il solo cliente finale, la previa contestazione della fattispecie oggetto della controversia da parte dell'attivante alla controparte, la volontarietà dell'adesione del cliente finale, l'attivazione e lo svolgimento *online* della procedura, con la relativa problematica di convocazione del cliente finale medesimo nel rispetto, fra l'altro, della normativa sul trattamento dei dati personali.
- 8.5 Con riguardo, inoltre, alla casistica emersa nei primi tavoli di approfondimento per l'attivazione del Servizio Conciliazione lato operatori, non può non tenersi conto della recente sentenza della Corte di Cassazione civ. Sez. III, Sent. 14 dicembre 2016, n. 25611 che ha ritenuto non conforme a diritto la previsione del Regolamento di conciliazione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (Agcom)¹⁴ che assoggetta al previo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, nelle materie riservate alle competenze della Agcom medesima, il ricorso monitorio.

Q12. Si condivide l'ipotesi di riattivare un tavolo tecnico al fine di approfondire l'estensione dell'attivazione della procedura di conciliazione agli operatori?

Q13. Considerando l'attuale orientamento giurisprudenziale sull'inapplicabilità del tentativo obbligatorio al procedimento monitorio, si ritiene possano essere individuate ulteriori specifiche fattispecie per l'azionabilità di controversie di operatori nei confronti dei clienti ai sensi del TICO? Se sì, quali?

9. Iniziative per l'ulteriore diffusione territoriale della conciliazione

- 9.1 Con riferimento all'intero sistema di obbligarietà del tentativo nei settori regolati, al fine di favorire anche un accesso *offline*, in linea con la normativa in materia di ADR di cui al Codice del consumo e gli orientamenti giurisprudenziali sul tema, l'Autorità ha previsto:
- per i soli clienti finali domestici non assistiti da delegati, la possibilità di presentare la domanda di conciliazione al Servizio Conciliazione anche mediante posta, fax o eventuali ulteriori canali indicati sul sito web del Servizio medesimo e di conciliare mediante call conference (ai fini di una più efficace gestione della procedura, la Segreteria crea un fascicolo virtuale);

¹⁴ Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS.

- per tutti i clienti finali, la possibilità di farsi assistere nella compilazione della domanda al Servizio e rappresentare durante la procedura da un delegato (anche appartenente a una associazione dei consumatori o dei clienti finali non domestici), producendo una delega a conciliare e transigere la controversia conferita anche solo con scrittura privata corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante;
- per tutti i clienti finali, la possibilità di utilizzare, quali strumenti sul territorio per esperire il tentativo di conciliazione, alternativi al Servizio, le procedure presso le Camere di commercio aderenti alla convenzione del 28 dicembre 2016 fra Autorità e Unioncamere, a costi ridotti, nelle more del completamento del processo di riorganizzazione del sistema camerale di cui, in ultimo, al DM 8 agosto 2017. A tali procedure, ma per i soli clienti domestici, vanno aggiunti anche gli Organismi ADR i cui regolamenti prevedano anche mezzi *offline* di attivazione.

9.2 In considerazione della prossima estensione della disciplina del Servizio Conciliazione al settore idrico e in prospettiva anche con riferimento al settore dei rifiuti, l’Autorità ritiene utile intraprendere un percorso condiviso che, confermando la modalità di svolgimento della procedura presso il Servizio, consenta di diffondere ulteriormente lo strumento, individuando per i soli clienti o utenti finali non assistiti da delegati punti di accesso periferici, anche per mezzo di eventuali accordi con enti territoriali e/o altri enti, in una prospettiva di economicità sia riguardo ai costi per il cliente che con riferimento agli oneri per il sistema.

Q14. Si ritiene opportuno il rafforzamento dell’accesso al Servizio per i clienti finali e utenti non assistiti da delegati con punti periferici? Se sì, quali potrebbero essere le modalità, che non comportino costi per il cliente e oneri per il sistema?

9.3 Infine, tenuto conto della caratteristica non territoriale del Servizio e della sua universalità e alla luce della irritualità della procedura, in assenza di specifiche previsioni della normativa primaria, non si individuano criteri di competenza territoriale per lo svolgimento del tentativo di conciliazione presso il Servizio medesimo¹⁵. Tale precisazione induce a ritenere, quindi, che le regole sulla

¹⁵ La ripartizione territoriale della competenza, infatti, è inscindibilmente legata alla diffusione degli uffici sul territorio: l’individuazione preliminare dell’ufficio competente ad esprimersi è indispensabile al fine di evitare che l’ufficio giudicante possa essere scelto successivamente al sorgere della controversia, sulla base delle più disparate ragioni di vantaggio.

ripartizione territoriale della competenza debbano valere anche in relazione alle ipotetiche procedure alternative del TICO che prevedano anche una gestione *online*. Per tutte le altre procedure, in mancanza di regole ad hoc per singola tipologia di organismo, potrebbe trovare applicazione analogica da parte dell'interprete l'articolo 4 del decreto legislativo 28/10 e ciò tanto più considerato che tale articolo rinvia alle regole in materia di competenza territoriale del giudice. Ciò, naturalmente, fa salvi i criteri previsti dalla normativa primaria per l'individuazione del giudice territorialmente competente.

10. Entrata in vigore

- 10.1 Si propone che l'efficacia degli interventi oggetto degli orientamenti del presente documento di consultazione decorra dal 1 gennaio 2019, ad eccezione delle previsioni di cui al paragrafo 7.6 (rimozione del termine lungo di un anno dall'invio del reclamo) e al paragrafo 7.22 (modifica alla disciplina transitoria per l'idrico) per cui si propone l'efficacia dal 1 luglio 2018.