

## 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

Documento per la consultazione 62/2020/R/tlr del 17 marzo 2020

Osservazioni di Elettricità Futura

14 maggio 2020

### Osservazioni di carattere generale

Elettricità Futura concorda con l'orientamento generale del presente DCO, riconoscendo l'importanza di un sistema di tutele esteso a tutti i clienti e utenti finali dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento, come già previsto per gli altri settori regolati.

A tal proposito, ricordiamo che, in attuazione alla direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, molti operatori si sono adeguati alla procedura di conciliazione paritetica già dal 2017 istituendo al loro interno Organismi Paritetici di Conciliazione (ADR) collegati alla piattaforma web ODR - On line Dispute Resolution<sup>1</sup>. Alcuni operatori dotati di Organismo ADR hanno quindi richiesto l'integrazione della propria iscrizione nell'Elenco ADR dell'Autorità anche con riferimento al settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento ed in taluni casi l'Autorità ha approvato la richiesta rendendo di fatto possibile la conciliazione paritetica anche a questo settore.

Pur condividendo l'obiettivo di incremento delle tutele nel settore del teleriscaldamento, Elettricità Futura individua alcune criticità nel presente DCO.

In particolare, l'introduzione di un obbligo partecipativo per alcune tipologie di operatori di cui al punto 4.19, richiede a nostro avviso una valutazione più approfondita sul potenziale utilizzo dello strumento e sui benefici attesi, prima di trovare applicazione. Un solo anno di monitoraggio non appare sufficiente a questo scopo.

Per quanto riguarda l'ambito oggettivo di applicazione, riteniamo opportuno limitare l'applicabilità della Conciliazione alle tematiche afferenti alla regolazione.

Infine, richiamando il principio di "gradualità degli interventi" contenuto nel D.lgs. 102/2014, auspicchiamo che le tempistiche di entrata in vigore delle nuove disposizioni vengano ridefinite tenendo conto che durante l'anno corrente gli operatori sono già impegnati ad ottemperare alle disposizioni riguardanti la trasparenza e la qualità tecnica. Alla necessità di soddisfare questi obblighi si aggiunge la situazione emergenziale odierna, con le implicazioni sulla ridotta operatività delle strutture e sulle potenziali difficoltà nella formazione del personale per l'implementazione delle procedure. In virtù di queste considerazioni, proponiamo pertanto di posticipare l'entrata in vigore delle nuove disposizioni al 1° luglio 2021.

---

<sup>1</sup> Piattaforma sviluppata dalla Commissione europea e prevista dal Codice del Consumo che permette di risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online.

## Risposte agli spunti di 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**

Condividiamo l'estensione del livello base del sistema di tutele al settore del teleriscaldamento

**Q2 Si condivide la durata proposta per il primo periodo di regolazione? Motivare la risposta. 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.**

In linea di massima, Elettricità Futura condivide quanto proposto ad eccezione dell'ambito oggettivo di applicazione. Con riferimento al punto 4.22, riteniamo che le casistiche oggetto delle procedure conciliative debbano afferire esclusivamente agli ambiti regolati, nell'ottica di una gestione delle segnalazioni, delle istanze e delle controversie più chiara e lineare possibile. Per le problematiche non afferenti alla regolazione, il cliente potrà sempre ricorrere alla giustizia ordinaria.

Inoltre, sarebbe utile chiarire la complessità e l'effort derivante dall'estensione di questa procedura a tutte le tipologie di esercenti. Nel caso dei micro-esercenti, infatti, l'inserimento di ulteriori obblighi comporterebbe la necessità di dotarsi di strutture commerciali dedicate, rendendo economicamente non sostenibile questo processo.

**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.**

Nel secondo periodo di regolazione, riteniamo che l'obbligo partecipativo, riservato ai soli operatori di maggiori dimensioni, presupponga un monitoraggio almeno biennale, funzionale ad un'adeguata valutazione dell'utilizzo del servizio da parte dell'utenza. Proponiamo all'Autorità l'attivazione di un tavolo tecnico con gli operatori per valutare l'efficacia potenziale di questa misura, prima della definizione dei soggetti obbligati. Occorre infatti considerare l'incremento dei costi amministrativi reso necessario dall'implementazione di un simile obbligo, a detrimento della competitività del settore. Qualora l'afflusso al servizio fosse modesto, proponiamo di mantenere la partecipazione facoltativa per gli 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**

Elettricità Futura 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**

Condividiamo 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.**

Elettricità Futura, come già esposto in premessa, non condivide le tempistiche illustrate nel presente DCO e propone che l'entrata in vigore sia posticipata al 1° luglio 2021.