ARERA adotta il sistema di tutele per l’empowerment e la risoluzione delle controversie degli utenti nel settore rifiuti urbani

Riceviamo e pubblichiamo l’articolo del collega Sauro Prandi (amministratore di Entar Srl) sul tema in titolo, pubblicato lo scorso 6 febbraio sulla rivista Public Utilities, diretta da Alessandro Massari e Stefano Pozzoli.

Con **delibera n. 621, dicembre 2023**, Arera ha promosso l’”Avvio di un procedimento per la graduale estensione al settore dei rifiuti urbani del sistema di tutele per l’empowerment e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati”.

La delibera è attuativa di quanto previsto nel “Quadro strategico 2022-2025” (v. delibera n. 2, gennaio 2022) come da obiettivo strategico “Promuovere l’empowerment del consumatore” volto ad “…. accrescere la capacità dei consumatori domestici e non domestici, di prendere decisioni e di utilizzare gli strumenti adeguati finalizzati a gestire le eventuali problematiche e potenziali controversie”. Anche nel precedente “Quadro strategico 2019-2021” (delibera n. 242, giugno 2019) il tema del “consumatore consapevole” era presente a conferma dell’azione dell’Autorità di facilitare il passaggio da consumatore ad attore consapevole nell’ambito dei settori regolati (1).

Il sistema di tutele (il “sistema”) ha lo scopo di far crescere la consapevolezza del consumatore riguardo alla gestione del servizio ed allo stesso tempo la conoscenza degli strumenti che esso ha a disposizione per affrontare e gestire eventuali problematiche o controversie. Le attività connesse al “sistema” di cui si parla, sono svolte da Acquirente Unico Spa (società interamente partecipata dal Gestore Servizi Energetici-GSE Spa); l’Autorità si è posta l’obiettivo, a prescindere dal servizio regolato, di omogeneizzare sempre più le procedure

afferenti al sistema di tutele

Il “sistema” è caratterizzato da due macroaree: la prima riguarda l’informazione e l’assistenza fornita ai clienti ed agli utenti dei servizi; la seconda è relativa alla soluzione delle problematiche e delle controversie. La prima macroarea è caratterizzata da un punto informativo (contact center) per il trattamento di reclami, istanze, controversie e segnalazioni: è l’attività svolta dallo Sportello per il consumatore. La seconda macroarea prevede una procedura di conciliazione in caso di mancata soluzione del reclamo evidenziato, attraverso un tentativo di conciliazione presso il Servizio conciliazione di Arera, quale passaggio obbligatorio prima di procedere ad un’eventuale azione giudiziaria. E’ possibile comunque seguire procedure alternative a quelle del Servizio Conciliazione; sono quelle messe a disposizione dalle Camere di Commercio che hanno aderito a specifica convenzione Arera-Unioncamere, o quelle gestite dagli organismi ADR (Alternative Dispute Resolution), iscritte nell’elenco dell’Autorità, in un contesto volto alla risoluzione extragiudiziale.

Per quanto riguarda i singoli settori regolati, si ricorda che il sistema di tutele si è progressivamente ampliato nel tempo, iniziando con l’implementazione delle procedure di cui alla prima macroarea, e successivamente di quelle di cui alla seconda macroarea. Per questo è possibile dare conto che:

1. a) l’operatività del sistema di tutele per i settori energetici decorre dal 1/1/2017;
   b) l’applicazione al servizio idrico, con decorrenza 1/7/2018 è in attuazione alla delibera n. 55/2018 febbraio 2018 (2);
   c) per il settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento, l’applicazione del “sistema” decorre dal 1/7/2021 (3);
   d) circa il servizio rifiuti (raccolta e trasporto) e attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, due sono le delibere che hanno dato gradualmente operatività alle tutele: la n. 197/2018 (4) per iniziali comunicazioni, e la n. 528/2019 (5) per le prime attività relative al “sistema” stesso.

Con la delibera n. 621/2023, Arera si indirizza verso la completa estensione del sistema di tutele (prima e seconda macroarea) al settore rifiuti. Nella parte di premessa della delibera (v. pag. 5), si cita che nel corso del 2022 “…. le comunicazioni scritte trasmesse dagli utenti all’Autorità ed allo Sportello [del

Consumatore] sono state circa 200 e hanno interessato, in particolare, le tariffe applicate dai gestori e la qualità del servizio….", un numero certamente molto più contenuto rispetto alle segnalazioni che possono provenire da clienti dei settori energetici.

A prescindere dal numero di coloro che si rivolgono ad Arera, all'Autorità preme che tutti i "consumatori" dei settori da essa regolati, abbiano le medesime opportunità, e soprattutto le medesime conoscenze e consapevolezza riguardo alla gestione del servizio, unitamente alla conoscenza di quali strumenti possono essere utilizzati per attivare o partecipare a procedure. La delibera si chiude con la data ipotizzata del fine procedimento, 31/12/2024, ma soprattutto con ulteriore acquisizione da parte di Arera di " …… ogni elemento utile per approfondire le esigenze di intervento nel settore dei rifiuti, con particolare riferimento alla tipologia di problematiche e di controversie maggiormente ricorrenti fra utenti e gestori…." (v. pag. 6).

Va ricordato infine che Arera, nei propri documenti programmatici, ripresi poi molto spesso all'interno della parte di premessa delle delibere, richiama la "consapevolezza del consumatore" che si forma attraverso la promozione di strumenti di informazione e di procedure di trasparenza a favore dei consumatori stessi. Nell'ambito del settore rifiuti, esempi importanti e fondamentali per far acquisire conoscenze e consapevolezza, sono i seguenti testi che Arera ha adottato, vincolandone l'applicazione da parte dei gestori:

- "Testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti" (delibera n. 444, ottobre 2019)
- "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (delibera n. 15, gennaio 2022) che prevede obblighi di qualità contrattuale
- "Carta di qualità del servizio".

NOTE

(1) L'Autorità ricorda che " con il termine 'consumatore' ci si riferisce in modo trasversale ai clienti dei settori energetici (energia elettrica e gas) e agli utenti dei servizi ambientali (servizio idrico integrato e ciclo dei rifiuti), domestici e non domestici di piccola dimensione, laddove non diversamente specificato", v. "Quadro strategico 2022-2025", p. 10

(2) Delibera n. 55, febbraio 2018 “Approvazione della disciplina transitoria per l’estensione al settore idrico del sistema di tutele definita per i consumatori e utenti dei settori dell’energia elettrica e del gas regolati dall’Autorità”

(3) Delibera n. 537, dicembre 2020 “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”

(4) Delibera n. 197, aprile 2018 “Disposizioni temporanee per una prima gestione di richieste di informazioni, reclami, istanze e segnalazione degli utenti del settore dei rifiuti anche differenziati, urbani e assimilati, mediante avvalimento dello Sportello per il consumatore energia e ambiente”

(5) Delibera n. 528, dicembre 2019 “Approvazione del progetto per le attività relative al sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati da Arera svolte in avvalimento da Acquirente Unico Spa”, arco temporale 2020-2022, cui ha fatto seguito la delibera n. 694, dicembre 2022, arco temporale 2023-2025