

**DCO 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)**

**Osservazioni e proposte ANIGAS**

*Milano, 14 maggio 2018*

## Premessa

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni relativamente al documento di consultazione **199/2018/R/COM** con il quale l'Autorità presenta i propri orientamenti riguardo l'efficientamento e l'armonizzazione 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).

In termini preliminari si ritiene che nell'affrontare il tema trattato dal documento di consultazione ci si debba focalizzare sugli strumenti più idonei a prevenire, a ridurre e risolvere le controversie che possano insorgere tra clienti e operatori mettendo a disposizione strumenti semplici e chiari, individuati secondo una logica costi-benefici per l'intero sistema.

In questo senso Anigas ritiene che il Servizio di Conciliazione abbia dato prova, nel tempo, di essere uno strumento valido ed efficace e ritiene quindi che lo stesso debba essere preservato e valorizzato, tutelando quell'alveo di volontarietà nel raggiungimento dell'accordo che lo ha sempre contraddistinto.

È sicuramente interesse degli operatori che la disciplina della conciliazione possa svolgere in pieno il proprio ruolo di elemento disinnescante del conflitto tra i clienti finali e gli operatori, resolvendo sul nascere potenziali controversie che, una volta incanalate nel perimetro della giustizia ordinaria, potrebbero protrarsi nel tempo con conseguente dispendio di risorse per entrambe le tipologie di soggetti. Perché lo strumento della conciliazione possa dispiegare interamente i propri vantaggi, occorrerebbe, tuttavia, affinare alcuni aspetti che ad oggi permettono ad alcuni soggetti di mettere in atto comportamenti opportunistici che vanno in senso opposto allo spirito della conciliazione (ricerca di un accordo per evitare un contenzioso in sede giudiziale). Ci si riferisce in particolare agli utilizzi strumentali del tentativo obbligatorio di conciliazione, inteso in alcuni casi come un mero passaggio obbligato, al quale ricorrere, senza l'effettiva convinzione di poter addivenire ad un accordo, per accedere alla giustizia ordinaria e far valere in quella sede eventuali richieste di risarcimento danni o richiedere rimedi ritenuti più efficaci. Si ritiene che una modalità potenzialmente idonea a decongestionare il ricorso allo strumento della conciliazione, a vantaggio dell'efficacia del medesimo, potrebbe essere quella di rivalutare

l'introduzione di una soglia minima (ad esempio 50€, o altro importo opportunamente individuato) al di sotto della quale non prevedere la possibilità per il cliente finale di presentare la domanda di conciliazione. In tal modo, verrebbero attivate le sole conciliazioni che, almeno dal punto di vista economico, giustificano l'impegno collettivo del sistema in termini di risorse dedicate all'attività di conciliazione<sup>1</sup>. In aggiunta, si potrebbe introdurre una prevalutazione volta ad escludere le controversie che hanno già trovato soluzione nella gestione del reclamo, ispirandosi all'analoga attività a suo tempo svolta da Acquirente Unico in occasione della gestione dei reclami presentati presso lo Sportello del Consumatore.

Sempre in quest'ottica, si vuole altresì sottolineare come la necessità – condivisa – di rendere lo strumento di Conciliazione “*ancora più efficace, efficiente e funzionale*” non deve e non può passare unicamente per una compressione delle tempistiche concesse agli attori per la fase istruttoria. Come riportato dallo stesso DCO – punto 4.8, la durata media per giungere all'accordo nel 2017 è stata appena di 40 giorni, ben al di sotto del termine ordinario previsto di 90 giorni (prorogabile a 120). Per tale ragione, l'efficientamento del processo deve ricercarsi piuttosto nella maggiore efficacia dei singoli incontri, per i quali ai singoli attori – distributori e venditori – deve essere garantito il tempo necessario per la predisposizione – efficace – della risposta. L'obiettivo di efficientamento deve allora puntare, semmai, ad un ulteriore miglioramento della percentuale di procedure concluse con esito positivo (pari al 67% nel 2017) e non ad una compressione delle tempistiche che, con tutta probabilità, andrebbe proprio a discapito della percentuale di accordi raggiunti in sede conciliativa.

Passando quindi ad analizzare in via generale le tematiche del documento di consultazione, Anigas ritiene anzitutto che le **tempistiche** prospettate (fissazione termine per l'attivazione del Servizio di Conciliazione entro 35 giorni dalla presentazione del reclamo, termine fissazione del primo incontro e termine massimo per la convocazione del distributore in ausilio tecnico) non vadano nella corretta

---

<sup>1</sup> Un simile approccio potrebbe inquadrarsi in parziale analogia a quanto previsto ai sensi dell'articolo 13bis del TIMG relativamente alla soglia, espressa in termini di volume di gas prelevato annualmente presso il pdr (500 Smc), al di sotto della quale l'impresa di distribuzione non è tenuta a porre in essere le iniziative giudiziarie finalizzate ad ottenere la disalimentazione fisica del pdr oggetto di cessazione amministrativa per morosità.

direzione di assicurare una adeguata qualità nella risoluzione della problematica evidenziata dal cliente finale. Si ritiene in generale che il riconoscimento di qualche giorno in più servirebbe per rendere più efficace il processo ai fini della migliore risoluzione della controversia.

In questa ottica si ritiene opportuno che il termine per l'attivazione del Servizio sia lasciato invariato (50 gg) o, in subordine, che non sia comunque inferiore a 40 giorni dalla presentazione del reclamo, ritenendo il suo accorciamento a 35 giorni sproporzionato rispetto alle esigenze di approfondimento degli operatori.

Nello stesso spirito di massimizzazione dell'efficacia dello strumento della conciliazione, si condividono le proposte volte a razionalizzare l'intervento del distributore nei casi in cui quest'ultimo è chiamato in conciliazione quale ausilio tecnico della società di vendita. In particolare, si condivide l'orientamento dell'Autorità riguardo all'introduzione di un termine per il venditore per richiedere l'ausilio tecnico ma non si condivide l'entità del preavviso, ritenuta insufficiente. Si ritiene quindi che si debba estendere anche al distributore chiamato in ausilio tecnico, il termine di almeno 10 giorni per la sua convocazione, in analogia a quanto già previsto per la fissazione del primo incontro conciliativo in termini di preavviso alle Parti. Tale termine consentirebbe al distributore di meglio organizzare le proprie risorse per raccogliere i dati e le informazioni utili all'efficace soluzione della controversia. Parimenti, proponiamo che in caso di convocazione del distributore, il termine di 30 giorni per la convocazione del primo incontro venga automaticamente prorogato in egual misura (10 giorni), al fine di non comprimere troppo le tempistiche per la società di vendita.

Positiva è anche la proposta volta ad oggettivare, in fase di convocazione del distributore, le tematiche per le quali il venditore necessita dell'ausilio tecnico, nel contesto del più ampio set di strumenti di interazione a sua disposizione (tra cui i flussi informativi M01 e M02 per la messa a disposizione, rispettivamente, di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura o di altri dati tecnici) e con le modalità illustrate nella risposta allo spunto Q6. Non si ritiene, invece, opportuno, per le ragioni che saranno meglio illustrate in risposta allo spunto di intervento Q7, formalizzare e irrigidire le attuali modalità con cui il distributore, convocato quale ausilio tecnico della società di vendita, può già oggi decidere durante lo svolgimento della conciliazione - eventualmente anche chiedendone un aggiornamento - di

adoperarsi nei confronti del cliente finale al fine di prevenire un futuro contenzioso che lo vedrebbe coinvolto direttamente quale parte in causa, come peraltro già previsto dall'art. 8, comma 8.7 del TICO<sup>2</sup>.

Ai fini dell'ottimizzazione delle tempistiche, sarebbe anche opportuno rivedere il termine per la fissazione dell'incontro, oggi previsto entro 30 giorni dalla richiesta completa di attivazione. Per le già citate esigenze di approfondimento si ritiene opportuno allungare tale termine a 35 giorni. Analogamente, ai fini del miglioramento della fase istruttoria, si richiede una proroga del termine contenuto all'art. 8, comma 8.1 del TICO, ritenendo di doverlo portare a 15 giorni dagli attuali 10. Sul fronte opposto, per "compensare" tale allungamento delle tempistiche, potrebbe al limite essere preso in considerazione un eventuale contenimento di altre tempistiche di natura amministrativa\istruttoria, quali a titolo di esempio i termini di Segreteria di AU, che potrebbero essere ridotti a 7 giorni (dai 10 giorni attuali).

Sempre in termini preliminari ci preme sottolineare anche il tema delle c.d. "**Chiusure aziendali**", intese come possibili sospensioni automatiche del Servizio di Conciliazione in particolari periodi dell'anno (periodo natalizio, settimana di ferragosto-), nonché in specifici giorni/momenti previsti dalla contrattazione collettiva (ad esempio il venerdì pomeriggio). Tali situazioni non vengono attualmente prese in considerazione dal TICO e ciò determina da un lato aggravii operativi notevoli per gli operatori (necessità di organizzare turnazioni apposite del personale) e dall'altro una interferenza nella organizzazione aziendale che non trova giustificazione in esigenze di efficientamento del servizio. Da ultimo tale tematica produce riflessi negativi pure sotto il profilo della gestione del personale con impatti sul piano sindacale.

Per questi motivi, si ritiene doveroso concedere una deroga anche al termine dei 10 giorni di fissazione del primo incontro (per il quale resta comunque salva la richiesta di un allungamento a 15) contenuto al comma 8.1 del TICO – fissazione del primo incontro – per due particolari periodi dell'anno – estivo ed invernale. In particolare, si richiede che dal 1 al 30 di agosto e dal 7 dicembre al 7 gennaio il termine ivi contenuto venga portato a 20 giorni (escludendo le casistiche per la disciplina abbreviata).

---

<sup>2</sup> Il Distributore è tenuto a fornire la necessaria collaborazione ai fini della celere ed efficace trattazione della procedura di conciliazione, partecipando alla medesima nel giorno e ora comunicati dal Servizio Conciliazione.

In aggiunta a ciò, in caso di accordi sindacali che prevedono una particolare articolazione dell'orario di lavoro (anche, ma non necessariamente, limitata ad alcuni periodi dell'anno), si propone di prevedere la possibilità per gli operatori di notificare alla Segreteria tale fattispecie (con congruo preavviso) in modo che gli appuntamenti non vengano fissati nella fascia oraria esclusa dall'accordo sindacale (es. venerdì pomeriggio estivi o altre casistiche note in anticipo); si ritiene infatti che l'attività di conciliazione non possa essere equiparata ad attività relative alla gestione della sicurezza che richiedono la fissazione di turni con presenza del lavoratore in orario extra lavorativo. Sarebbe, inoltre, opportuno stabilire un limite al numero di incontri (massimo 2) che possono essere svolti contemporaneamente dal Servizio di Conciliazione nello stesso *slot* temporale con il coinvolgimento come parte (o ausilio tecnico) dello stesso operatore.

Un altro tema di particolare rilevanza trattato dal documento di consultazione riguarda la convocazione di incontri tecnici per discutere la possibile **attivazione del Servizio di Conciliazione da parte dell'operatore**. Al riguardo ci preme fin da ora evidenziare che un approfondimento di tale tematica passa dal riconoscimento, che sembra già implicito nel documento di consultazione, della volontarietà di tale strumento che verrebbe quindi lasciato alla discrezione dell'operatore stesso. Solo quest'ultimo può infatti valutare la questione sottopostagli e conseguentemente decidere se il Servizio di Conciliazione possa essere utile alla celere ed efficace risoluzione della controversia, oppure rischi di "ingessare" la questione trattata che magari potrebbe essere risolta in modo più celere attraverso altre modalità (ad esempio telefonata – mail etc...). Si ritiene quindi fin da subito importante escludere che l'eventuale introduzione della possibilità di attivare la conciliazione da parte dell'operatore possa in seguito portare alla valutazione di un'estensione della condizione di procedibilità anche a carico dell'operatore stesso, soprattutto in materia di mancato pagamento e azioni di recupero del credito: riteniamo imprescindibile infatti che l'operatore rimanga libero di utilizzare tutti gli strumenti previsti dall'ordinamento giuridico per la tutela del credito.

Infine, sul tema del termine lungo di un anno dalla presentazione del reclamo per l'attivazione della Conciliazione, si rimarca la netta contrarietà circa la sua abrogazione *tout-court*. Ai fini di garanzia dell'attualità della fattispecie oggetto della

conciliazione, si ritiene che il termine di un anno così come previsto dal TICO rappresenti il giusto compromesso.

Si passano ora in rassegna i singoli spunti di consultazione.

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

Anigas valuta positivamente la proposta 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'art. 2, comma 2.1 del TICO e propone di valutare l'esclusione dall'ambito di applicazione dell'intero gruppo societario in caso di negoziazione accentrata.

***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.***

Si condivide l'orientamento soltanto per le conciliazioni che hanno ad oggetto tematiche di fatturazione nei casi in cui si applica l'articolo 156 del d. lgs. 152/06 e il gestore dell'acquedotto, in presenza di una gestione separata, effettua anche la riscossione della tariffa del servizio di fognatura e depurazione. Soltanto in tale casistica, e qualora sia possibile per il gestore dell'acquedotto convocare il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione come ausilio tecnico, potrebbe ragionevolmente essere il gestore dell'acquedotto il soggetto destinatario delle domande di conciliazione. Nelle altre casistiche, ad esempio nelle conciliazioni riguardanti aspetti relativi alla qualità contrattuale dei servizi di fognatura e depurazione, il gestore dell'acquedotto, anche qualora sottoscrivesse l'accordo conciliativo con il cliente finale, non avrebbe strumenti per garantire il rispetto degli obblighi assunti in nome e per conto dei gestori separati del servizio di fognatura e/o depurazione. In quest'ultimo caso infatti, non avendo il gestore acquedotto il potere di imporre alcunché agli altri gestori (depurazione e/o fognatura), questo rischierebbe

addirittura di incorrere in sanzioni qualora l'accordo conciliativo non fosse da loro rispettato.

**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.**

Per le ragioni anticipate in premessa si ritiene che il termine minimo di attivazione del Servizio di Conciliazione non debba essere ridotto, e in ogni caso che non possa essere fissato in meno di 40 giorni, ritenendo un termine più stringente non conforme alle necessarie esigenze di approfondimento degli operatori, il tutto al fine della più efficace risoluzione della problematica prospettata dal cliente finale.

Anigas considera il termine lungo di un anno dalla presentazione del reclamo uno strumento valido per isolare le controversie per cui, presumibilmente, l'attualità dell'interesse è venuta meno. Nei casi residuali in cui l'interesse del cliente è ancora effettivamente attuale, la regolazione vigente già permette ai clienti di richiedere la conciliazione, previa la presentazione di un nuovo reclamo. A questo riguardo, si segnala l'importanza della ripresentazione e conseguente gestione del nuovo reclamo: durante il processo di gestione del nuovo reclamo possono, infatti, emergere nuovi dati, aspetti e considerazioni che rendono superflua l'attivazione di una successiva conciliazione, oppure permettono di attivare la nuova conciliazione sulla base di un reclamo che meglio rappresenta e circostanzia la situazione che si è venuta a creare nel lasso di tempo tra il primo e il secondo reclamo. Ciò premesso, Anigas ritiene comunque plausibile la eliminazione del termine decadenziale di un anno soltanto nelle seguenti ipotesi:

- 1) mancato adempimento, passati 12 mesi, di impegni (che esigono una soluzione temporalmente differita) presi dall'operatore in sede di gestione di un reclamo di primo livello;
- 2) inerzia da parte dell'operatore che non abbia risposto al primo reclamo.



**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.**

In termini generali si ritiene che il migliore efficientamento del processo conciliativo passi attraverso un completo e corretto scambio di informazioni tra distributore e venditore che si traduce in una più probabile risoluzione positiva della controversia.

Come anticipato in premessa, Anigas concorda sulla opportunità di prevedere che il venditore debba chiedere la convocazione del distributore. Tuttavia, si ritiene fondamentale che tale termine venga portato ad almeno 10 giorni prima del primo incontro (o nel corso del primo incontro qualora la necessità di convocazione emerga in tale sede), al pari del tempo minimo fornito alle Parti per la convocazione del primo incontro (per il quale si propone comunque un innalzamento a 15 giorni), e si condivide altresì la introduzione dell'obbligo del venditore circa la formulazione delle tematiche oggetto dell'ausilio tecnico del distributore. Al riguardo, per maggiore efficacia, chiarezza e semplicità, tale indicazione dovrebbe avvenire non in forma "libera", ma ad es. utilizzando lo schema degli argomenti/subargomenti già presente nella tabella 5 del TIQV eventualmente integrato da commenti del venditore. Tale soluzione appare utile ad indirizzare il distributore nei propri approfondimenti.

Parallelamente, ai fini di una complessiva, ottimale e razionale gestione del processo si ribadisce la necessità che il venditore abbia un lasso di tempo sufficiente per approfondire la problematica sottopostagli e, di conseguenza, si conferma la necessità di allungare il termine per la fissazione dell'incontro a 40 giorni e comunque non prima di 15 giorni (modificando così il termine contenuto all'art.8 comma 8.1 del TICO) dalla comunicazione medesima alle Parti; per "compensare" tale allungamento, si potrebbe valutare una contrazione delle tempistiche di Segreteria di AU ad esempio a 7 giorni (dai 10 attuali).

Anigas concorda con la proposta dell'Autorità di valutare la possibilità di attribuire al distributore, convocato quale ausilio tecnico dalla vendita, la facoltà di assumere volontariamente obblighi prestazionali nei confronti del cliente finale tramite la sottoscrizione di un accordo con l'attivante la procedura, qualora emergano elementi di reciproca opportunità al fine di prevenire un futuro contenzioso purché:

- la relativa previsione resti nell'ambito della facoltà (come già proposto nel documento);
- la scelta di non ricorrere a questa modalità da parte del distributore non precluda in alcun modo la possibilità per il distributore stesso di dar corso agli eventuali necessari interventi di sua competenza secondo la prassi già in essere, descritta nelle *Osservazioni generali*, che ad oggi non richiede sottoscrizioni di alcun tipo;
- ogni eventuale accordo sottoscritto sia definitivo della controversia per tutti i soggetti che sottoscrivono tale accordo.

Infine riguardo la casistica della mancata comparizione dell'attivante (punto 7.14) si condivide l'assunto per cui tale fattispecie comporti la archiviazione non solo per il primo incontro, ma anche per gli eventuali incontri successivi di aggiornamento.

***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.***

Anigas condivide la previsione della facoltà per le parti di richiedere il rinvio dell'incontro conciliativo (per una sola volta nell'arco dell'intera procedura) anche successivamente al primo incontro; in proposito si ritiene, per una questione di reciprocità, che tale facoltà debba essere parimenti riconosciuta anche al distributore, convocato quale ausilio tecnico della vendita. Andrebbero, inoltre, più dettagliatamente specificate quale siano le tipologie di motivazioni ammesse per la richiesta di rinvio e, di conseguenza, quali evidenze produrre a supporto della richiesta ai fini del positivo accoglimento della stessa.

**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.**

Anigas valuta positivamente la facoltà del Servizio di riunire procedure pendenti connesse soggettivamente o oggettivamente; si sottolinea la importanza che sia specificato maggiormente l'ambito e la portata della riunione, per evitare di aprire al rischio di procedimenti talmente ampi e complessi da divenire ingestibili. Si ritiene opportuno circoscrivere questa previsione esclusivamente alla riunione di procedure relative allo stesso cliente.

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

Anigas non condivide le ulteriori misure a tutela dei clienti finali destinatari della costituzione in mora perché ritiene che potrebbero ingessare la procedura e non vi sarebbe coerenza con l'impostazione generale del documento di consultazione.

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

Si condividono gli interventi di efficientamento proposti che sembrano andare nella direzione di offrire maggiore chiarezza al procedimento. Nello specifico, si ritiene congruo il termine dei 5 giorni precedenti alla data dell'incontro entro cui il gestore, durante il periodo di applicazione della disciplina transitoria, può comunicare la sua eventuale partecipazione all'incontro. Si condivide, inoltre, la previsione secondo cui, in mancanza della conferma di partecipazione da parte del gestore, la Segreteria procede all'archiviazione della procedura di conciliazione.

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

Richiamando quanto espresso in premessa Anigas ritiene che un approfondimento circa la tematica dell'attivazione della procedura di conciliazione da parte degli operatori debba confermare e non debba far venir meno la volontarietà del ricorso a tale strumento, che verrebbe quindi lasciato alla discrezione dell'operatore stesso.

***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?***

Alla luce del grande sforzo richiesto dall'Autorità ai distributori gas per l'attività di sostituzione dei misuratori tradizionali, è ipotizzabile l'introduzione di una fattispecie che tuteli il distributore verso quei clienti finali che si oppongono senza alcun motivo alla sostituzione, mettendo così in difficoltà il distributore di fronte agli obblighi regolatori. L'azionamento di tale controversia permetterebbe di chiarire una volta per tutte al cliente finale che tale attività costituisce un obbligo per il distributore, e permetterebbe altresì la "certificazione" dell'impossibilità del distributore a dar corso agli obblighi in materia di sostituzione dei misuratori tradizionali per causa non da lui dipendenti, e ciò anche a sua tutela di fronte a successive eventuali attività ispettive/sanzionatorie dell'Autorità.

Come noto, la giurisprudenza non ha ritenuto obbligatorio il tentativo di conciliazione ai fini dell'avvio del procedimento monitorio. Nonostante ciò si rilevano possibili effetti positivi nella sua attivazione su base meramente volontaria da parte degli operatori, al fine di tentare, se ci sono i presupposti, una via conciliativa di risoluzione della controversia in essere, anche in un'ottica di deflazione del contenzioso esecutivo. Del resto è appena il caso di ricordare che il Servizio Conciliazione sia partito proprio su base di adesioni volontarie da parte degli operatori, con risultati immediatamente positivi.

Per il resto, si propone di rimandare al sopra citato tavolo tecnico per la formulazione e l'approfondimento di eventuali proposte circa le ulteriori fattispecie per l'azionabilità di controversie di operatori nei confronti dei clienti ai sensi del TICO.

***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?***

Anigas ritiene che un eventuale rafforzamento dell'accesso al Servizio Conciliazione per i clienti e utenti non assistiti da delegati con punti periferici possa rappresentare un valore aggiunto a condizione che i punti periferici stessi vengano approntati da soggetti preposti alla tutela dei consumatori (ad esempio associazioni che hanno già una capillare diffusione sul territorio) e non comporti per gli operatori un mutamento delle modalità di partecipazione, che continuerebbe ad essere soltanto *online*. Le associazioni dei consumatori potrebbero mettere a disposizione dei clienti finali, in maniera ancora più capillare di quanto già ora in atto, gli strumenti e l'assistenza tecnica necessaria a garantire l'accesso dei clienti e utenti alla procedura *online*, affinché anche coloro che hanno meno dimestichezza con gli strumenti informatici possano beneficiare delle caratteristiche di gratuità e maggior flessibilità che la procedura presso il Servizio di Conciliazione offre.

Si esclude quindi a priori qualsiasi ampliamento del Servizio Conciliazione che preveda, per gli operatori e per l'ausilio tecnico, la trattazione delle controversie in luoghi fisici (modalità offline), in quanto ciò imporrebbe ai medesimi un abnorme costo in termini di risorse da mettere in campo, contrario ai principi di efficienza del servizio oltre che totalmente insostenibile.