



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Spett.le Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico
Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati
Piazza Cavour 5
20121 Milano*

Milano, 28 Ottobre 2014

Osservazioni alle “Linee guida per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti finali ed esercenti dei servizi regolati”

1. Si condivide la necessità espressa dal Documento di razionalizzare il sistema per la trattazione dei reclami e per la risoluzione extra giudiziale delle controversie per due ordini di motivi:

- L'esperienza sinora maturata relativamente agli strumenti in essere ha evidenziato alcune criticità ben tratteggiate da AEEGSI e per cui si rende necessario trovare una soluzione (potenziale sovrapposizione e scarsa integrazione degli strumenti a disposizione, insufficiente consapevolezza del consumatore sugli strumenti a disposizione, etc);
- L'importanza e l'onerosità dei vincoli di terzietà e indipendenza imposti alle imprese di vendita dalla Direttiva 11/2013 (Direttiva ADR) per garantire la *compliance* dei meccanismi di conciliazione paritetica in essere, impongono una necessaria revisione ed evoluzione degli strumenti a disposizione.

2. I principali elementi a nostro parere condivisibili delle linee guida proposte sono due:

- **La proposta di obbligatorietà per il cliente di esperire un tentativo di conciliazione di seconda istanza prima di adire alle vie legali.** Si tratta di un aspetto molto importante al fine di ridurre, ove possibile, la mole del contenzioso trattato con strumenti giudiziali. Inoltre, al fine di semplificare ulteriormente i processi e assicurare che il maggior numero possibile di casi sia risolto più semplicemente al 1° livello, dovrebbe essere assicurato il rispetto del già vigente obbligo di presentare un reclamo al proprio fornitore prima di richiedere una procedura di conciliazione. Molti casi infatti potrebbero essere risolti con un semplice scambio di corrispondenza tra il fornitore e il cliente;
- La proposta di una **chiara suddivisione delle competenze tra gli strumenti di seconda istanza** a disposizione (Sportello AU e Conciliazione). Condivisibile in particolare la proposta, delineata nel modello 2, di affidare allo Sportello la gestione diretta di alcune procedure speciali codificate.

3. Sul fronte criticità:

- Un primo elemento riguarda il ruolo del “front office”. In particolare nella descrizione del primo modello, **l'Autorità pare attribuire a un network di sportelli territoriali gestiti dalle**



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

AACC un ruolo di interfaccia quasi esclusivo tra cliente ed impresa, sin dalla prima istanza.

A nostro avviso il rapporto diretto con il cliente finale è per le società di vendita un bene fondamentale di cui avere cura diretta e per questo non riteniamo affatto auspicabile una frapposizione “obbligata” di soggetti terzi, soprattutto se questa dovesse trovare spazio già dal 1° livello di gestione del reclamo. Si dovrebbe inoltre evitare una gestione territorialmente delocalizzata dei reclami, sia al 1° che al 2° livello, in quanto comporterebbe una disottimizzazione delle attività delle imprese di vendita, a maggior penalizzazione di quelle società meno radicate fisicamente in determinate aree geografiche;

- Un ulteriore elemento critico è quello relativo alla **creazione di un terzo livello di trattamento del reclamo**, laddove AEEGSI immagina un proprio ruolo attivo nel fornire un giudizio vincolante o un parere che le parti potranno utilizzare in sede giudiziaria. Al di là degli aspetti non banali di inquadramento giuridico di tale misura (è poco chiaro su quali materie l’Autorità potrebbe esprimersi con valenza obbligatoria, dato che sono frequenti i casi in cui i riferimenti normativi dei casi trattati mediante conciliazione si trovano sia all’interno di atti regolatori emanati dall’Autorità, sia nel Codice Civile), quel che preoccupa maggiormente è l’allungamento di fatto del processo, rendendo l’intero meccanismo poco efficiente per il sistema, sia in termini di tempo che di risorse impiegate

4. Riteniamo, fondamentale, nell’ottica di efficientamento del sistema, l’introduzione di un filtro responsabile di valutare e selezionare le richieste del cliente in seconda istanza, al fine di scartare quelle che ad esempio appaiano ingiustificate rispetto al vizio lamentato (es. richiesta di danni morali). Segnaliamo tuttavia che **questo ruolo potrebbe continuare ad essere esercitato dalla Segreteria del Servizio di Conciliazione dell’Autorità** che, diversamente da quanto avviene oggi, dovrebbe però assumere un atteggiamento attivo nel vagliare le pratiche a livello di forma e di contenuto, al fine di concentrare tempo e risorse sui casi effettivamente meritevoli di considerazione.

A questo fine è fondamentale che nell’ambito del recepimento della Direttiva ADR a livello nazionale, siano dati alla Segreteria gli strumenti per poter agire in quest’ottica. Questo potrebbe avvenire **definendo una serie di circostanze, come previste dall’art. 5 (4) della Direttiva stessa, che consentano alla Segreteria del Servizio di Conciliazione, in qualità di organismo ADR, di rigettare alcune istanze.** Si pensi in particolare alle domande in cui:

- i. la tipologia di danni lamentati non sia oggettivamente riconducibile al disservizio sofferto (es. richiesta di danni biologici e/o morali);
- ii. si è registrato uno scarto di tempo eccessivo tra il momento di presentazione del reclamo in 1° istanza e la richiesta di conciliazione da parte del cliente;
- iii. si è registrato uno scarto di tempo eccessivo tra il momento in cui si è verificato il disservizio e la presentazione del reclamo (i.e. definizione di un perimetro temporale per il trattamento dei clienti la cui fornitura è cessata).



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

5. Con riferimento ai costi di implementazione del nuovo sistema, si ritiene che l'intera riforma dovrebbe basarsi su un'approfondita analisi costi/benefici, che preveda il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati e potenzialmente impattati. Indipendentemente da quelle che saranno le modalità selezionate per coprire i costi legati all'implementazione del meccanismo a regime, i principali obiettivi dovrebbero essere la sostenibilità economica dell'operazione e la limitazione degli oneri che ne risulteranno per l'intero sistema. Nell'analisi costi/benefici dovrebbero inoltre essere considerati i costi sostenuti da tutti i soggetti in gioco per adeguarsi al nuovo modello, come ad esempio i costi che le imprese di vendita dovranno sostenere per l'eventuale adeguamento dei propri sistemi ICT.

6. Segnaliamo inoltre la necessità di tutelare gli investimenti sinora fatti nelle conciliazioni paritetiche, garantendo l'equivalenza tra il Servizio Conciliazione Autorità e le eventuali conciliazioni paritetiche che le imprese intenderanno mantenere operative, previo loro adeguamento alla direttiva ADR.

SINTESI DELLO SCHEMA PROPOSTO PER IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA

Reclamo di 1° istanza

Il reclamo di prima istanza viene inviato direttamente dal cliente finale al proprio fornitore, senza frapposizioni obbligate da parte di soggetti terzi, ma con il supporto competente dell'associazione dei consumatori solo qualora il cliente lo ritenga necessario. Inoltre:

- le modalità di gestione del reclamo non dovrebbero essere gravate di ulteriori standard regolatori sulla qualità del servizio: a nostro parere fornire una risposta esaustiva e tempestiva al reclamo del proprio cliente è primario interesse dell' esercente;
- dovrebbe essere garantito il rispetto della previsione, già esistente, per cui la presentazione di un reclamo di 1° istanza è passaggio obbligatorio perché il cliente possa, se non soddisfatto della risposta ricevuta, procedere in 2° istanza.

Procedura di conciliazione in 2° istanza

- Il ricorso in 2° istanza per accedere alla procedura di conciliazione dovrebbe avvenire mediante un unico canale, con duplice funzione di filtro delle pratiche accettabili e di segreteria. A questo scopo si ritiene ideale l'utilizzo dell'attuale servizio di Segreteria del Servizio di Conciliazione AEEGSI, gestita da Acquirente Unico (AU);
- La Segreteria del Servizio, gestita da AU, nel suo ruolo di filtro delle richieste pervenute, dovrà prevedere un ruolo di controllo formale e di merito, così da evitare casi in cui le richieste del cliente appaiono del tutto sproporzionate e ingiustificate rispetto al pregiudizio lamentato;



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

- Una volta dichiarata accettabile la richiesta di procedere mediante una conciliazione di 2° istanza, la Segretaria di AU dovrebbe indirizzare il cliente, a seconda della tipologia di problema lamentata, verso lo strumento più appropriato per la risoluzione della controversia: lo Sportello AU o una procedura di conciliazione. Di entrambi questi strumenti dovrebbe essere definito con chiarezza il perimetro d'attività in modo da evitare sovrapposizioni e per entrambi questi strumenti dovrebbe essere mantenuta la possibilità (già esistente) per il cliente di avvalersi del supporto delle AACC;
- Lo Sportello AU dovrebbe occuparsi della gestione diretta di: CMOR, contratti non richiesti, procedure speciali di Bonus, reclami collettivi di associazioni ed eventuali procedure che derivassero dall'implementazione del Decreto in tema di efficienza energetica. Tutti gli altri casi dovrebbero invece essere trattati mediante il Servizio di Conciliazione AEEGSI o, se preferito dall'impresa, una forma di conciliazione paritetica conforme ai requisiti della Direttiva ADR;
- Fondamentale per un efficace funzionamento del Servizio di Conciliazione AEEGSI è l'attività di formazione che l'Autorità dovrebbe svolgere nei confronti dei mediatori terzi. Il possesso da parte dei mediatori di competenze specialistiche nel settore energetico è indispensabile affinché essi possano assumere il ruolo di "facilitatori" tra le parti, con il potere di presentare una soluzione o raccomandazione non vincolante di accordo, che la parti saranno libere o meno di accettare;
- La procedura di conciliazione dovrebbe consentire sempre il coinvolgimento del distributore, quando richiesto dall'impresa di vendita (e non soltanto nel caso di reclami complessi, come nell'attuale disciplina);
- **La procedura conciliatoria dovrebbe essere prevista come tentativo obbligatorio prima che il cliente, eventualmente insoddisfatto, possa ricorrere in giudizio.**

Eventuale ricorso in giudizio in 3° istanza

- Rimarrà nella facoltà dei consumatori solo se avranno espressamente rigettato le proposte di conciliazione, fornendone motivazione;
- Dovrà eliminare l'obbligo di riservatezza vigente in merito alla documentazione prodotta in fase di conciliazione.

Restando comunque come sempre a piena disposizione per qualsiasi chiarimento nonché futura occasione di confronto in merito, rinnoviamo tutti i nostri migliori saluti.


Paolo Ghislandi