



## **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, 26 settembre 2014*

**Oggetto: Osservazioni al DCO 377/2014/E/com "Misure per ampliare l'accesso e ottimizzare i flussi del Servizio Conciliazione Clienti Energia e orientamenti per efficientare i meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie"**

### **Premessa**

Desideriamo anzitutto esprimere il nostro apprezzamento per i primi risultati finora raggiunti dal Servizio Conciliazione Clienti Energia (più di 1600 richieste con andamento crescente, di cui il 76% ammissibili, che hanno visto la partecipazione dell'operatore nel 41% dei casi e il raggiungimento di un accordo nel 89% delle procedure sono certamente una positiva testimonianza dell'utilità dimostrata sinora dallo strumento).

### **Specifici spunti di consultazione**

*Q1. Si condivide l'orientamento di estendere l'ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione Clienti Energia ai prosumer? Se no, motivare.*

*Q2. Si ritiene che la soluzione prospettata per l'estensione del Servizio Conciliazione ai prosumer - comprese le modalità di partecipazione del venditore, del distributore e del GSE alle procedure presso il Servizio Conciliazione - sia efficiente ed efficace? Motivare ed eventualmente formulare in dettaglio diverse proposte attuative con una specifica attenzione a costi/benefici.*

*Q3. Si condivide l'orientamento di estendere l'ambito applicativo della procedura giustiziale di cui alla deliberazione 188/2012/E/com alle controversie tra gestori di rete e prosumer? Se no, motivare.*

No, non si condivide. Le controversie con i prosumer, con impianti di potenza addirittura fino a 10 MW, possono infatti riguardare importi anche molto elevati. Lo strumento della Conciliazione non si ritiene in tal senso pienamente adeguato alla delicatezza e complessità delle problematiche afferenti a questa tipologia di clienti, soprattutto essendo ancora in atto la fase sperimentale dello strumento fino a dicembre 2015.

*Q4. Quale delle due opzioni individuate al punto 2.21 si ritiene maggiormente efficace e per quali motivi? Si ritiene che esistano soluzioni alternative più funzionali?*



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

*Q5. Con riferimento all'opzione B, ove questa fosse ritenuta la soluzione migliore, quale potrebbe essere la natura e il valore della soglia discriminante?*

*Q6. Considerato che ad oggi i produttori puri di energia non accedono alla gestione dei reclami dello Sportello per il consumatore e, nel quadro delineato nel presente DCO, non hanno accesso al Servizio Conciliazione, si potrebbe ipotizzare che lo Sportello per il consumatore presti assistenza anche ai produttori puri con impianti fino a 10MW, nella stessa misura in cui presta assistenza ai prosumer, ma prevedendo che i costi per tale attività vengano posti a carico dei medesimi produttori? Se no motivare.*

*Q7. Si ritiene che l'obbligatoria partecipazione del distributore e dell'esercente la maggior tutela alle procedure attivate dai clienti finali presso il Servizio Conciliazione previo reclamo migliori l'efficacia della tutela? Se no, motivare.*

Condividiamo l'impostazione secondo cui distributore ed esercente la maggior tutela siano obbligati a prendere parte al SCC se destinatari diretti del reclamo. Tale evenienza risulta tuttavia marginale se si considera che il venditore ricopre il ruolo di interfaccia unica del cliente finale nei confronti del sistema e, in quanto tale, subisce spesso di riflesso ripercussioni negative generate dalle inefficienze della filiera, seppur per responsabilità attribuibili ad altri soggetti.

Attualmente, a fronte della convocazione in SCC da parte del cliente finale, il venditore ha facoltà di richiedere la partecipazione e i contributi tecnici del distributore solo se in fase di reclamo di prima istanza aveva già rilevato come necessario il coinvolgimento di tale soggetto per la risoluzione della controversia (Delibera 164/08). Tale impostazione, nel tempo, potrebbe spingere però di fatto i venditori a coinvolgere sempre sin da subito i distributori secondo criteri molto precauzionali, anche quando potenzialmente non fosse del tutto necessario. Esistono infatti casi in cui, emergendo ulteriori informazioni non già fornite o non disponibili in occasione del reclamo di primo livello, il venditore rileva poi di fatto l'utilità della partecipazione del distributore solo in fase di conciliazione.

Ribadiamo pertanto che è fondamentale cogliere quest'occasione di evoluzione del SCC per dare facoltà a cliente e venditore di convocare il distributore (con connesso obbligo di partecipazione e messa a disposizione dei necessari dati tecnici) in qualsiasi fase del processo di conciliazione, anche se lo stesso non fosse già stato interpellato durante il reclamo di prima istanza.

Segnaliamo infatti in quest'ottica anche come in alcuni rari casi è possibile che il venditore nel reclamo di primo livello non riesca a rilevare da subito la necessità di coinvolgere il distributore (ad esempio per via di discrasie tra i dati in possesso del venditore e quelli del distributore). Se dal reclamo di prima istanza si passa poi al SCC è spesso proprio perché gli strumenti messi in campo non si sono rilevati sufficienti, ed impedire il coinvolgimento del distributore in fase di conciliazione non consentirebbe alle parti di usufruire di tutte le risorse necessarie per la



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

ricomposizione del problema, pregiudicando l'esito positivo anche della conciliazione.

Si evidenzia infine che per questioni di efficienza sistemica l'approccio del venditore a un reclamo è volto a mobilitare le sole risorse ritenute necessarie e sufficienti a dar risposta soddisfacente al cliente, tuttavia esiste un ventaglio di casistiche per le quali solo in un secondo momento la messa a disposizione di dati tecnici da parte del distributore risulta chiaramente propedeutica alla ricomposizione della diatriba.

Al contrario, la partecipazione del distributore a questa tipologia di procedure è un obbligo di servizio pubblico connesso alla specifica attività svolta nell'interesse della collettività e in regime di concessione. Tale impostazione è normativamente sancita dagli articoli 91, 101, 104 del TIQE e dagli articoli 43bis, 47, 50 della RQDG. Non vediamo un motivo per cui debbano essere previste limitazioni al contributo che i distributori possono e devono offrire nella risoluzione di inefficienze che colpiscono il cliente.

*Q8. Si condivide l'orientamento di intervenire sulle fasi procedurali antecedenti al primo incontro di conciliazione così come dettagliato? Se no, motivare, indicando specificatamente la fase o le fasi di riferimento.*

Auspiciando una gestione efficiente e ordinata si suggerisce che la Segreteria di Conciliazione effettui, oltre ai controlli formali, anche alcuni controlli di merito sulle pratiche in ingresso prima di inoltrarle ai venditori. Tale sforzo andrebbe nella direzione di un ulteriore snellimento e miglior funzionamento dello strumento di Conciliazione, poiché eviterebbe quei casi, che ad oggi di fatto a volte si verificano, in cui le richieste del cliente appaiono del tutto sproporzionate e ingiustificate rispetto all'effettivo pregiudizio lamentato (es. richiesta di danni morali). Si ritiene quindi in tal senso opportuno che i tempi vengano mantenuti invariati proprio per permettere alla Segreteria di mettere in atto tutti i controlli necessari.

Si ritiene poi che il termine di 15 giorni a disposizione dei venditori per valutare l'adesione alla richiesta debba essere mantenuto. Il venditore, soprattutto in assenza di controlli di merito da parte della Segreteria, deve poter attuare tutte le verifiche necessarie.

*Q9. Si condivide che il Servizio Conciliazione, anche su richiesta del conciliatore che ravvisi la complessità della controversia, abbia facoltà di prorogare di 30 giorni il termine di 90 giorni previsto dalla Disciplina per la conclusione della procedura? Se no, motivare.*

Riteniamo plausibile quanto proposto, riportando però alle specifiche del punto 16.

*Q10. Si condivide la previsione secondo cui l'operatore, all'atto della comunicazione di adesione alla procedura, indichi contestualmente i termini di disponibilità per effettuare il primo incontro? Se no, motivare.*

Condividiamo la proposta.



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

*Q11. Si reputa necessario intervenire sulle tempistiche inerenti ad altre fasi della procedura? Indicare specificatamente e motivare.*

Riteniamo plausibile che l'Autorità intervenga per ridurre i tempi gestionali laddove possibile senza inficiare la qualità del servizio di Conciliazione.

*Q12. Si condivide l'orientamento di pubblicare i dati nominativi degli operatori che aderiscono alle procedure del Servizio Conciliazione con riferimento sia alle percentuali di effettiva partecipazione ed accordi sia al numero di richieste ammissibili presentate nei loro confronti? Se no, motivare.*

*Q13. Si condivide l'orientamento relativo alla revisione dell'elenco ADR con l'introduzione per il Servizio Conciliazione del flag di adesione selettiva nel caso di verifica ex post semestrale o annuale di adesione alle procedure per il 50% delle richieste ammesse? Se no, motivare. Q14. Si ritiene che i precedenti orientamenti siano alternativi o possano essere realizzati contemporaneamente? Motivare.*

Riteniamo legittimo fornire al cliente il maggior numero di informazioni in merito alle metodologie di risoluzione delle controversie offerte da ciascun operatore. Non riteniamo però che sia opportuno esasperare il confronto tra operatori che (legittimamente) offrono un ventaglio di opzioni differenti e vi danno seguito con differenti performance. È fondamentale che l'elenco presentato sul sito AEEGSI, non comporti esiti discriminatori nei confronti di quelle imprese che offrano o prediligano altre modalità di conciliazione (es. conciliazione paritetica). Riteniamo infine che gli eccessivi dettagli in merito al singolo operatore possano disorientare il cliente finale. Pertanto non condividiamo le proposte esposte.

*Q15. Si condivide l'ipotesi di estensione dell'ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione Clienti Energia agli operatori con oneri a loro carico e ferme restando le attuali peculiarità del Servizio Conciliazione medesimo, quali ad es. la previa contestazione della fattispecie oggetto della controversia da parte dell'attivante alla controparte, la volontarietà dell'adesione del cliente finale, la procedura online, la gratuità per il solo cliente finale, l'alternatività con altre procedure? Se no, motivare.*

*Q16. Quali potrebbero essere le casistiche compatibili con le caratteristiche del Servizio Conciliazione nelle quali l'operatore avrebbe interesse ad attivare la procedura nei confronti del cliente finale? Specificare e motivare.*

Accogliamo con grande favore l'opportunità per l'operatore di farsi promotore con il proprio cliente di tale canale di conciliazione, attivando direttamente il SCC. A tal riguardo si evidenzia come uno dei principali casi che potrebbero vedere la richiesta di attivazione direttamente da parte dell'impresa di vendita è quello della morosità del cliente finale.



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

Si chiede all'Autorità di specificare quali siano i costi/oneri che la società di vendita dovrà sostenere nel promuovere il ricorso alla Conciliazione.

Alcune associazioni dei consumatori hanno poi domandato che, nel corso della fase di conciliazione, il venditore sia tenuto obbligatoriamente a sospendere le eventuali azioni di recupero crediti in corso.

Riteniamo invece imprescindibile e fondamentale che la sospensione delle azioni di recupero crediti sia lasciata alla piena discrezionalità dell'operatore. Come peraltro già rilevato direttamente anche dall'Autorità stessa, nella stragrande maggioranza dei casi in cui ciò è necessario e possibile, le imprese di vendita (dimostrando grande correttezza e professionalità) provvedono già di fatto spontaneamente a dar seguito alla sospensione di eventuali azioni di recupero nel corso della procedura di conciliazione.

Tale prassi non può però essere estesa acriticamente alla totalità delle casistiche. Nei casi di morosità del cliente finale ciò potrebbe infatti comportare il prolungamento di fatto della sofferenza creditizia del venditore di ulteriori 90 giorni (senza peraltro nessuna garanzia che il SCC avvenga ad una positiva risoluzione della controversia). Per di più, come già anticipato nella risposta allo spunto 9, saremmo favorevoli a consentire che -ove necessario- il Conciliatore possa direttamente richiedere l'estensione della procedura di ulteriori 30 giorni, ma tale previsione risulterebbe del tutto incompatibile con l'obbligo di sospensione delle azioni di recupero crediti da parte del venditore.

La morosità e il cosiddetto "turismo energetico" sono infatti come ormai ben noto piaghe dilaganti di cui le imprese di vendita subiscono tutto l'impatto. Il sistema a oggi purtroppo fornisce ancora risposte che molto spesso risultano essere dei meri palliativi (l'eventuale e solo parziale compensazione tramite il Sistema Indennitario, i lunghissimi tempi per la messa in mora e per il distacco, che comunque non è mai garantito...). Riterremmo quindi in tal senso insostenibile la legittimazione di strumenti che consentano di fatto un ulteriore pericoloso prolungamento della sofferenza finanziaria dei fornitori nei casi di morosità del cliente e prevediamo che, qualora un tale obbligo fosse introdotto, un primo nocivo effetto sarebbe che l'adesione al SCC stesso da parte delle imprese di vendita potrebbe di fatto giocoforza vedere una drastica riduzione.

Restando comunque come sempre a piena disposizione per qualsiasi chiarimento o opportunità di confronto in tema, rinnoviamo i nostri migliori saluti.

Paolo Ghislandi