



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
Unità Conciliazioni e Risoluzione Stragiudiziale delle controversie
Piazza Cavour 5
20121 Milano*

Milano, 16 Dicembre 2016

Osservazioni al DCO 621/2016/E/com "Orientamenti per l'istituzione di un terzo livello decisorio delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico"

Osservazioni generali

Come già fatto in precedenti occasioni, ribadiamo innanzitutto le nostre perplessità rispetto all'istituzione di un terzo livello decisorio. Riteniamo infatti che un tale strumento da una parte possa allungare eccessivamente i tempi di conclusione della controversia e dall'altra possa generare un disincentivo a trovare una soluzione nelle sedi già peraltro attualmente a disposizione dei consumatori, togliendo quindi semmai efficacia agli strumenti di prima e seconda istanza.

L'architettura del terzo livello non ci appare inoltre risolutiva della controversia tra cliente e operatore. L'esito sarà infatti un provvedimento amministrativo impugnabile al TAR, e pertanto nel giudizio di impugnazione si discuterà della legittimità dell'atto e non del rapporto contrattuale da cui l'atto trova ragione costitutiva (che è del resto meramente civilistico).

Riteniamo inoltre che il Documento di Consultazione in oggetto non sia sufficientemente particolareggiato per dare un giudizio completo: vorremmo in tal senso che fosse almeno posto in consultazione il relativo Regolamento, in modo da poterci esprimere definitivamente in merito all'iter procedimentale e agli esiti.

Osservazioni di dettaglio

Q1. Si condivide l'ipotesi di inammissibilità dell'istanza di definizione presentata dal cliente finale che, dopo aver attivato il tentativo di conciliazione, non vi abbia preso parte? Se no, motivare.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Condividiamo.

Q2. Quali potrebbero essere le forme di valorizzazione dell'assistenza al cliente finale? Motivare.

Il rispetto del principio di diligenza imporrebbe non solo che l'istanza non possa essere presentata dal cliente che non abbia partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione da lui attivato, ma anche che, per responsabilizzare gli utenti e impedire impugnazioni pretestuose e defatiganti, sia posto un contributo (fee) di accesso proporzionato al valore della controversia. Laddove si volesse prevedere che, per ossequio al principio di soccombenza in vigore in ambito giudiziale, la suddetta fee sia rimborsata al cliente dall'operatore soccombente, si dovrebbe prevedere un rimborso forfettario delle spese da parte del cliente in favore dell'operatore in caso di rigetto dell'istanza.

Sul valore della controversia appare fondamentale che esso venga fissato a seguito dell'istruttoria dell'Acquirente Unico e non sulla base di mere valutazioni operate dal cliente al momento della proposizione dell'istanza.

Per quanto invece riguarderebbe l'assistenza al cliente finale non entriamo nel dettaglio delle possibili forme di valorizzazione, ma auspichiamo che tale contributo sia basato sulla qualità dell'assistenza e non solo sulla partecipazione alla procedura.

Q3. Si condivide la possibilità che tra i parametri per l'adozione della decisione possa rientrare anche l'equità? Se no, motivare.

Chiediamo in tal senso di chiarire meglio quanto proposto al paragrafo 4.18.

Ad ogni modo, posto che la procedura deve avere come necessario e unico parametro di riferimento la regolazione, ci sembra opportuno relegare le pronunce secondo equità ai soli casi in cui entrambe le parti effettivamente lo richiedano.

Q4. Si condivide il disegno complessivo del terzo livello decisorio? Se no, motivare e formulare proposte, indicando espressamente le sezioni di riferimento (attivazione terzo livello, iter procedimentale, esiti del procedimento, entrata in vigore)

Premesso che non riteniamo utile né particolarmente necessaria l'introduzione del 3° livello, in merito all'eventuale implementazione dello stesso in generale concordiamo con l'imposizione di filtri per accedervi.

In tema di iter procedurale concordiamo con il prevedere che l'esame della controversia avvenga mediante un contraddittorio documentale, anche se riteniamo fondamentale avere maggiori dettagli per valutare tutta la procedura.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Per quanto riguarderebbe l'esito del procedimento, se da una parte comprendiamo la necessità che esso sia in qualche modo vincolante per l'operatore, vorremmo però anche capire che valore avrebbe l'esito per il cliente e in che modo possa essere vincolante anche per lui. Infatti, mentre il potere coercitivo nei confronti degli operatori è dato anche dall'eventuale sanzione comminabile per il mancato adempimento, nei confronti dei clienti che non adempiano spontaneamente l'operatore non avrebbe alcuno strumento di coercizione se non il ricorrere a un giudizio di cognizione. Sarebbe opportuno dunque prevedere l'efficacia esecutiva del provvedimento emesso dall'Autorità, così come è stata prevista per il verbale di conciliazione quando sia stato esperito positivamente il tentativo.

Riteniamo inoltre di fondamentale importanza che il verbale di conciliazione e quello del terzo livello si possano usare qualora il cliente dovesse ricorrere in giudizio: attualmente ciò non è possibile per ragioni di privacy, ma in questo modo si rendono vani gli esiti dei livelli precedenti.

Vorremmo poi capire quali potrebbero essere gli effetti del procedimento per altri soggetti, non direttamente citati dal cliente ma comunque coinvolti, come ad esempio distributori e/o altri operatori.

Riteniamo inoltre che una durata del procedimento di 120 giorni sia eccessiva e che allontanerebbe troppo il raggiungimento di una decisione definitiva.

Suggeriamo infine di posticipare l'eventuale entrata in vigore del terzo livello al 1° gennaio 2018, così da poter meglio valutare l'esperienza del secondo livello e poterne utilizzare la casistica che si andrà profilando e le relative soluzioni adottate, nonché per individuare meglio - preferibilmente tramite uno specifico DCO - le casistiche cui estendere il terzo livello.

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


Paolo Ghislandi