



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Spett.le Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Advocacy Consumatori e Utenti
Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia
Corso di Porta Vittoria 27
20122 Milano*

Milano, 11 maggio 2018

Osservazioni DCO 199/2018/R/com "Orientamenti per l'efficiamento 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 di carattere generale

In linea generale vorremmo osservare che il buon funzionamento del Servizio di Conciliazione passa sicuramente per l'operato della Segreteria che accoglie le domande e per prima ne verifica il contenuto e la procedibilità. Per questo motivo auspicheremmo in particolare che l'organo:

- trasmetta tempestivamente le richieste all'operatore interessato (soprattutto quelle per le quali è prevista una riduzione dei tempi di trattazione);
- affini i propri metodi di verifica delle pratiche ammissibili per evitare di appesantire l'operato del Servizio, impegnando i conciliatori con analisi di argomenti che non possono essere trattati con lo strumento conciliativo: a titolo esemplificativo segnaliamo casi in cui sono state accolte, e quindi trasmesse agli operatori, domande relative a dispute sul Cmor;
- indichi, in uno spazio apposito del portale, i motivi di rifiuto a procedere in conciliazione. Tale informazione aiuterebbe gli operatori a spiegare ai propri clienti o ai loro rappresentanti in sede legale il vero motivo della mancata attivazione della procedura: quasi sempre infatti i consumatori o i loro rappresentanti individuano poi di fatto nel venditore la causa della mancata attivazione delle pratiche conciliative;
- non elimini nel verbale di esito negativo il riferimento ai "punti controversi", così come proposto al punto 7.20 del documento in analisi. Al contrario richiederemmo semmai che i verbali prodotti siano caratterizzati da un grado di dettaglio tale da permettere a entrambe le parti coinvolte di conoscere esattamente le fasi della discussione e i motivi per cui una richiesta è stata soddisfatta - interamente o parzialmente - oppure rigettata.

Osservazioni di dettaglio:

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

Condividiamo.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

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.

Non condividiamo un tale orientamento. Riterremmo infatti che, analogamente al termine attualmente previsto dall'art. 6 del TICO (Allegato A alla Delibera 209/2016/E/com), sarebbe semmai auspicabile prevedere un diverso termine, di almeno 40 giorni, dall'invio del reclamo. Un termine di 40 giorni ci sembrerebbe infatti essere un punto di equilibrio tra l'esigenza di contenere le tempistiche di risoluzione delle controversie e quella di evitare l'instaurazione da parte del cliente di procedure superflue in quanto, seppur con qualche giorno di ritardo, la controversia potrebbe essere già oggetto di risoluzione tramite la procedura di primo livello.

Va inoltre considerato che dal 1° gennaio 2019 lo standard specifico "Tempo di risposta motivata ai reclami scritti" sarà ridotto di 10 giorni solari (pari a 30 giorni dall'invio del reclamo), pertanto ci sembrerebbe opportuno mantenere un margine di almeno 10 giorni tra la scadenza del termine per il venditore e la data per l'attivazione del Servizio di Conciliazione.

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.

Non concorderemmo con l'abrogazione tout court del termine ultimo per la presentazione del reclamo di secondo livello, anche in considerazione della recente introduzione della prescrizione breve per le c.d. "maxi-bollette". Osserviamo inoltre che una tale abrogazione sarebbe di fatto contraria al principio di certezza del diritto.

Come alternativa proporremmo semmai l'estensione di tale termine a 18/24 mesi, così da consentire la definizione della controversia in sede conciliativa in tempo utile a effettuare rettifiche di fatturazione.

Q5. Si condivide l'introduzione di un termine massimo per il venditore per richiedere l'ausilio tecnico prima del primo incontro? Se no, motivare.

Non concorderemmo con quanto ipotizzato. Riterremmo infatti che una simile previsione possa determinare risultati indesiderati - se non addirittura opposti - a quanto auspicato dal DCO, inducendo di fatto gli operatori di mercato a richiedere l'intervento del distributore, a conferma dei dati in loro possesso, indipendentemente dalla sua effettiva necessità e determinando quindi notevoli aggravii per gli operatori di rete. Non ci apparirebbe inoltre opportuno subordinare la possibilità di convocare l'ausilio tecnico nel corso del primo incontro al contestuale verificarsi di tale necessità. Tale previsione comporterebbe infatti un'attività di accertamento, eventualmente in capo al conciliatore, di carattere fortemente discrezionale.

In conclusione, in subordine al mantenimento dello status quo e ferme restando le criticità sopra evidenziate, proporremmo di ridurre il termine ipotizzato al secondo giorno solare antecedente l'incontro, in un'ottica di maggiore flessibilità.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

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.

La proposta è condivisibile, ma andrebbero individuate delle casistiche standard per facilitarne l'indicazione. Tali casistiche dovrebbero risultare "generiche" al fine di non limitare preventivamente l'intervento dell'impresa di distribuzione (evenienza che si verifica già spesso nel corso degli incontri).

L'indicazione del tema da parte del venditore non dovrebbe comunque far venire meno l'obbligo del distributore a fornire il proprio ausilio tecnico qualora, durante l'incontro, emergesse un errore di individuazione del problema da parte del venditore.

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.

Condividiamo.

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.

Non concorderemmo con quanto proposto. Faremmo in tal senso presente come in caso di conciliazioni con tematiche molto complesse (ad esempio ricostruzione dei consumi, fatture di conguaglio, ecc.) per poter reperire le informazioni necessarie a gestire il caso possono di fatto occorrere tempi più lunghi rispetto ai termini standard, con conseguente rischio di richiesta di più rinvii. Inoltre, diversamente da quanto ipotizzato dal DCO, riterremmo opportuno che la relativa richiesta di rinvio possa essere formulata con due giorni di preavviso rispetto alla data fissata per l'incontro.

Inoltre nell'ottica di ulteriore efficientamento del Servizio riterremmo utile che gli incontri per singolo operatore siano programmati secondo le disponibilità e i calendari dei conciliatori: ciò per evitare sovrapposizioni con altre conciliazioni o l'alternarsi di fasi di sovraffollamento con fasi di inattività.

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.

Riteniamo molto utile la possibilità di accorpare più reclami presentati dallo stesso cliente (riunione per connessione soggettiva), mentre non condivideremmo l'orientamento di riunire più reclami oggettivamente connessi ma presentati da clienti diversi, in quanto ciò potrebbe di fatto equivalere ad una class action e come tale andrebbe gestita in altra sede.

Chiederemmo inoltre che siano fornite maggiori delucidazioni su questo orientamento, soprattutto su modalità e termini con cui avverrebbe l'accorpamento delle procedure, oltre che su eventuali aspetti e potenziali criticità legati alla disciplina della privacy.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

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

Condividiamo l'orientamento volto a estendere l'attivazione della procedura agli operatori, così da coadiuvare la definizione di controversie implicanti la necessità di recuperare eventuali crediti. Evidenziamo tuttavia che l'effettiva efficacia dello strumento va necessariamente subordinata all'obbligatorietà di partecipazione da parte del cliente. Qualora tale soluzione non potesse essere implementata, potrebbero essere comunque ipotizzate azioni di contatto diretto della segreteria del Servizio nei confronti del cliente finale coinvolto per informarlo circa i benefici ottenibili tramite la procedura conciliativa.

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?

Ad esclusione di problematiche risarcitorie, ad oggi non si rilevano ulteriori ambiti di applicazione.

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?

Riterremmo che, a livello mediatico e istituzionale, andrebbero maggiormente valorizzate le conciliazioni paritetiche che offrono ai consumatori la possibilità di discutere con modalità offline: così facendo si amplierebbe la platea di clienti che possono ricorrere a metodi alternativi e gratuiti senza rinunciare a risolvere il proprio problema per mancanza di mezzi e opportunità.

Condividiamo in tal senso l'orientamento propostoci: occorre infatti considerare che non tutti gli utenti dispongono di connessione internet domestica o di connessione adeguata; oltre alle associazioni dei consumatori, le sedi territoriali delle Camere di Commercio (già individuati come soggetti deputati all'attività di mediazione) potrebbero prevedere la possibilità di predisporre postazioni per l'accesso dei clienti al Servizio.

Restando comunque come sempre a piena disposizione per ogni eventuale ulteriore chiarimento ed opportunità di approfondimento in tema, rinnoviamo tutti i nostri migliori saluti.

Paolo Ghislandi