



AEEG-331279

Bologna 26/09/2014

AEEG PG.0026940/A - 02/10/2014

Spett.le
Autorità per l'energia elettrica e il gas
Piazza Cavour 5 - 20121 Milano

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"

Ringraziando per l'utile opportunità di confronto offertaci relativamente alle tematiche trattate dal Documento di Consultazione.

Nello specifico riteniamo opportuno dare il nostro contributo in risposta ai seguenti quesiti:

Q1: No, un'estensione di tale strumento, ancora sperimentale, anche ai prosumer, ove i Distributori faticano ad approcciarsi, complicherebbe ancora di più i rapporti tra questi e il venditore. Proponiamo l'efficientamento della procedura prevista dalla del.188/2012/E/com.

Q2: Sì, ma nel caso in cui sia partecipante necessario il Distributore.

Q3: Sì

Q4: Opzione B

Q5: Nessuna soglia

Q6: No, per le ragioni di cui al Q1

Q7: Sì

Q8: No, riteniamo i tempi abbastanza stretti, anche in considerazione del fatto che gli uffici legali sono, in tendenza, sempre meno sovrastrutturati.

Q9: Sì, qualora il conciliatore entri nel merito della controversia e renda un suo parere (non vincolante) oltre a prendere atto dell'avvenuta o non avvenuta conciliazione. Altrimenti No.

Q10: Sì

Q11: No

Q12: No, in quanto le comunicazioni effettuate dai fornitori sono ritenute esaustive al fine di monitorare la qualità del servizio offerto e dal nostro punto di vista, e per il principio della buona fede, il ricorso a questo strumento deve restare residuale ed eventuale nel caso in cui il cliente abbia problemi ad ottenere risposte dalle società di vendita.

Q13: No, perché alcune richieste di conciliazione sono comunque pretestuose da parte del cliente e pervengono anche a seguito di numerosi chiarimenti a questi già precedentemente forniti.

Q14: No, a nostro parere sono entrambi da non perseguire.

Q15: Sì, ma anche in questo caso dovrebbe restare facoltativa e non tracciabile, tramite gli strumenti di cui al Q1. Opportuno ipotizzare oneri, che non si traducano in oneri eccessivi o pari ad un'assistenza legale.

Q16: Questo strumento potrebbe essere utilizzato anche per controversie insorte tra clienti finali e venditori le cui cause sono riconducibili principalmente all'operato del distributore. Esistono casi in cui le posizioni inamovibili assunte dai distributori generano una situazione di stallo dalla quale non è possibile uscire se non ricorrendo alle vie giudiziali. Questo strumento potrebbe essere un'alternativa che in tempi più rapidi porterebbe alla risoluzione delle problematiche.

Ribadendo tutta la nostra disponibilità ad approfondire ulteriormente il tema, approfittiamo della presente per rinnovare i nostri migliori saluti.

Andrea Bonora
Illumia spa