

**OSSERVAZIONI AL DOCUMENTO DI
CONSULTAZIONE AEEGSI
377/2014/E/COM**

Roma 24 settembre 2014



PROPOSTA DI COMPLEMENTARIETA' DEI SISTEMI DI CONCILIAZIONE

La presente proposta segue le linee guida indicate nel DCO e muove dalla prospettiva del recepimento della direttiva europea 11/2013 e dalla consapevolezza che l'attuale sistema di negoziazione paritetica ha oggettive difficoltà a rientrare a pieno titolo nel modello di ADR europee.

In riferimento alle ipotesi di cui al documento di consultazione brevemente si deduce:

1. è intenzione della scrivente associazione, preso atto della volontà dell'AEEGSI di rendere possibile una forte interconnessione tra gli strumenti a tutela dei diritti dei consumatori nelle varie fasi del processo pre-giudiziale, di proporre il modello di interazione tra Servizio Conciliazione Clienti Energia dell'Autorità e Conciliazione Paritetica improntato al concetto di complementarità dei due strumenti in quanto portatori degli stessi valori nella complessiva materia energetica e cioè la tutela ex post dei diritti dei consumatori;
2. tale schema ha come fondamentale obiettivo quello di permettere la coesistenza tra i due principali strumenti di ADR attualmente vigenti nel settore energetico e ciò in prospettiva delle modifiche in corso sia sotto il profilo ordinamentale che normativo della materia giudiziale. Si precisa che gli attuali schemi di negoziazione assistita e tutte le riforme in previsione creeranno sicuramente nuove possibilità/sbarramenti all'uso delle ADR "indipendenti"; ciò dovrebbe essere un forte stimolo a trovare una convergenza politico strutturale tra le due conciliazioni nell'ottica di salvaguardare il ruolo preminente di entrambi i sistemi sul lungo periodo.



3. Si ritiene pertanto di fondamentale importanza precorrere la tempistica di applicazione e/o modifica delle linee guida che l'Autorità ha proposto nel DCO.

Il concetto di complementarità, così come già presentato nel convegno di Milano delle AEEGSI (*per approfondimenti si rinvia all'allegata relazione*), si basa su due fondamentali presupposti:

- A. l'indipendenza dei due strumenti (negoiazione paritetica e servizio conciliazione clienti energia) che continueranno a coesistere in assoluta autonomia;
- B. il requisito di indipendenza e terzietà attualmente mancante alla conciliazione paritetica che sarà garantito attraverso l'utilizzazione della segreteria di conciliazione in capo all'Acquirente Unico soggetto strutturato, indipendente ed esterno all'organismo paritario. A tale ufficio sarà demandato il compito di dichiarare la procedibilità della domanda ed attestare la regolarità di svolgimento e di chiusura della procedura negoziale.

Questa enunciazione ha però quattro momenti di specificazione necessari affinché i due sistemi di risoluzione possano efficacemente coesistere e rispondere entrambi pienamente al modello ADR indicato dall'Europa così garantendo anche la previsione di pluralità degli strumenti per la risoluzione delle controversie:

1. obbligatorietà della conciliazione;
2. parificazione della strumentazione a disposizione della commissione di conciliazione paritetica e del mediatore del servizio conciliazione clienti



energia (medesimo sistema di riconoscimento del contributo economico, possibilità dell'azione risarcitoria);

3. rafforzamento per la paritetica dei poteri impositori nei confronti del distributore;
4. semplificazione del sistema nel possibile stadio di appello in capo all'Autorità.

Si rende inoltre evidente la necessità della convergenza di accordo, sul modello indicato, da parte delle aziende e delle associazioni firmatarie dei protocolli di conciliazione paritetica.

Concludendo, questa armonizzazione di natura normativa, ma anche operativa, garantirebbe un doppio risultato:

- 1) quello di far diventare parallele le due procedure, sempre mantenendo le specificità delle stesse, attraverso una razionalizzazione del sistema ADR italiano;
- 2) rendere entrambe le procedure coordinate e complementari e non antagoniste affermando in tal modo la **centralità della tutela del consumatore** in questa fase ex post nella quale lo stesso è particolarmente esposto al peso sovrabbondante del gestore nei suoi confronti.

Ovidio Marzaioli

Vicesegretario generale

