

All. al prot. n. 1544/2014/E/M – AM/am

**Osservazioni FederUtility**

**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”**

**OSSERVAZIONI GENERALI**

Il presente Documento delinea alcune proposte di integrazione delle attuali modalità operative del Servizio Conciliazione Clienti Energia istituito da AEEGSI con la delibera 260/2012/E/com (di seguito anche “il Servizio”).

Tali proposte vanno nella direzione di ampliare la possibilità di adire al Servizio ad alcune tipologie di clienti, i c.d. prosumer, aventi proprie peculiarità anche dal punto di vista regolatorio, di proporre obblighi per gli esercenti delle attività regolate della filiera, nonché di introdurre misure per efficientare i processi e dare maggiore visibilità allo strumento.

Si rileva che a fronte di alcune prospettazioni che risultano in linea di massima condivisibili, altre proposte - come verrà dettagliato nel seguito - non risultano invece offrire un effettivo valore aggiunto al Servizio; in alcuni casi esse comportano nuovi oneri economici e gestionali per gli operatori, a nostro avviso non condivisibili.

Ad ogni modo, al fine di poter dare una valutazione più approfondita delle proposte e delle esigenze di efficientamento del Servizio, la scrivente Federazione si riserva di dare in questa sede un primo contributo, oggetto di eventuali integrazioni in concomitanza con la chiusura della consultazione relativa alle “Linee guida per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti finali ed esercenti dei servizi regolati”, prevista per il 10 ottobre p.v. (delibera 410/2014/E/com).

Nell'ambito della suddetta riflessione, sono infatti convocate da codesta Autorità apposite audizioni sul sistema delle tutele per i clienti finali, che appaiono essere un'utile occasione di riflessione e confronto che dovrebbe essere sfruttata anche nell'ambito della presente consultazione: le proposte contenute nella delibera 410/2014/E/com, infatti, si intersecano con alcune proposte presentate con il DCO 377/2014/E/com, per cui la risposta alla consultazione sul Servizio Conciliazione, segnatamente per le parti di obbligatorietà dello stesso per l'esercente la maggior tutela ed il distributore, nonché per l'attivazione del Servizio Conciliazione da parte degli esercenti con oneri a loro carico, non può prescindere dalla risposta alla citata delibera, in modo da permettere agli Operatori di avere il quadro completo delle proposte oggetto di consultazione.

#### **OSSERVAZIONI PUNTUALI**

***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.***

***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?***

***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.***

L'estensione del Servizio ai c.d. *prosumer*, lato cliente, e l'ampliamento a tali soggetti dell'ambito applicativo della procedura giustiziale di cui alla deliberazione 188/2012/E/com, limitatamente a quei reclami che li vedono contrapposti ai gestori di rete come produttori, rappresentano in linea di massima proposte condivisibili. Tuttavia, in considerazione della natura particolare di tali soggetti e della complessità degli argomenti trattati, la loro inclusione dovrebbe essere in qualche modo circoscritta, ad esempio abbassando al soglia a 5MW, e oggetto di valutazione successiva ad un primo periodo sperimentale.

In particolare, si ritiene comunque auspicabile che la possibilità per il *prosumer* di proporre reclamo ex deliberazione 188/2012/E/com avvenga dopo che tale soggetto abbia effettuato un tentativo di conciliazione (e con esso non sia stato raggiunto alcun accordo), prevedendo tuttavia, per le fattispecie più complesse (impianti di produzione sopra la taglia di 1MW o allacciati a tensioni diverse dalla BT), la possibilità di accesso diretto a tale procedura giustiziale, senza previo esperimento del tentativo di conciliazione.

***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.***

In primo luogo, come già ricordato nelle osservazioni generali, la partecipazione obbligatoria dell'esercente la maggior tutela e del distributore al Servizio Conciliazione è oggetto anche della consultazione alla delibera 410/2014/E/com e, segnatamente, per i modelli n. 2 e 3 per la razionalizzazione del sistema di tutele per i clienti finali: per tale motivo, si ritiene che la risposta compiuta a tale spunto possa essere espressa solo in sede di valutazione della delibera 410/2014/E/com, dove saranno analizzati i modelli di razionalizzazione posti in consultazione.

In secondo luogo, non si ritiene tale previsione particolarmente utile al cliente finale né coerente con l'assetto del mercato, dal momento che il cliente già riceve una tutela specifica dalla regolazione, entro il cui ambito operano sia l'esercente la maggior tutela che il distributore.

In linea teorica, l'inclusione dell'esercente la maggior tutela potrebbe comportare il rischio di una confusione dei ruoli degli operatori regolati e liberi, che sempre codesta Autorità intende evitare attraverso altri strumenti della regolazione di settore; così come, d'altra parte, l'obbligo a partecipare per il distributore non appare in linea con la terzietà nei confronti del mercato assegnatagli dalla Regolazione.

Inoltre, non appaiono rilevabili i profili inerenti lo svolgimento di un servizio pubblico che vengono posti alla base dell'obbligo di partecipazione al Servizio.

Si consideri inoltre che la eventuale implementazione di un obbligo a carico di esercenti la maggior tutela e distributori di partecipare al Servizio Conciliazione AEEGSI finirebbe per rendere di fatto non più praticabile il ricorso ad altre forme conciliative (tra le quali quelle paritetiche) che, allo stato, costituiscono procedure di risoluzione alternative e che molti operatori hanno implementato già prima dell'introduzione del Servizio di conciliazione AEEGSI.

Stanti le prescrizioni della normativa europea, ai sensi delle quali gli esercenti la maggior tutela e l'attività di distribuzione sono tenuti a rendere disponibili per i clienti finali strumenti di conciliazione, si ritiene che l'Autorità debba lasciare agli operatori la facoltà di scegliere quelli ritenuti più adeguati ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie in relazione alle peculiarità dei singoli casi, in particolare laddove gli operatori stessi si siano già dotati di soluzioni equipollenti rispetto al servizio reso disponibile dal regolatore.

Infine, si rileva come, nell'ambito del confronto tecnico al quale sarebbe chiamato il distributore, la figura del conciliatore dovrebbe possedere competenze specifiche tali da poter guidare il processo di risoluzione della controversia.

Fatti salvi tali elementi di principio, da un punto di vista più operativo si rileva come, in presenza di un controllo solo formale da parte della Segreteria dello Servizio, l'eventuale obbligo alla partecipazione produrrebbe una proliferazione di richieste, anche opportunistiche, che potrebbero comportare criticità operative per il funzionamento del Servizio, nonché una complessità gestionale ed nuovi oneri economici ed in termini di risorse per gli operatori.

***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.***

Si ritiene che le tempistiche attuali siano congrue. Anche nell'ipotesi di un aumento delle richieste, una loro compressione potrebbe produrre complessità operative invece di favorire l'efficienza dei processi.

In particolare il termine di 15 giorni a disposizione dell'operatore per comunicare la propria adesione al Servizio dovrebbe essere mantenuto.

Piuttosto, al fine di migliorare l'efficienza dei processi, si ritiene che sia necessario consentire sin da subito all'esercente l'accesso a tutti i documenti prodotti dalla controparte che afferiscono al reclamo, anziché solo a quest'ultimo: tale accorgimento renderebbe maggiormente fruttuoso l'incontro tra le parti, a vantaggio di una concreta riduzione dei tempi della procedura nel suo complesso.

***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.***

Si concorda.

***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.***

Si concorda.

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

Non si reputa necessario intervenire sulle tempistiche inerenti ad altre fasi della procedura.

***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.***

Si ritiene che qualsiasi forma di pubblicizzazione di tali risultati, qualora non supportati dall'evidenza dell'insieme delle pratiche implementate dagli operatori - tenuto conto della

pluralità delle forme conciliative riconosciute dall'ordinamento -, possa potenzialmente dare un segnale errato e fuorviante per il cliente. Infatti, l'Azienda operante nel mercato libero potrebbe legittimamente optare per strumenti alternativi al Servizio, che potrebbero risultare più apprezzati dalla clientela per le modalità con cui sono svolti. L'orientamento di codesta AEEGSI risulta in questo senso inopportuno.

***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.***

Sebbene tale opportunità sembrerebbe positiva in linea generale, la Federazione si riserva di valutarla più approfonditamente alla luce di una più specifica definizione delle modalità operative della stessa. Infatti, alla luce di un'utilità che potrebbe risultare del tutto marginale, l'estensione potrebbe comportare un appesantimento dello strumento – oltre ad un aggravio di costi non dettagliato dall'Autorità - che ha, invece, la precipua finalità di tutelare i clienti finali.

Inoltre, l'estensione dell'ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione agli operatori con oneri a loro carico, come già affermato nelle osservazioni generali, rappresenta un tema già presente nelle "Linee guida per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali" di cui alla delibera 410/2014/E/com e, segnatamente, per la copertura dei costi del "nuovo" sistema di tutele che l'Autorità sta ipotizzando di avviare. Si ritiene, pertanto, che solo in fase di risposta a tale consultazione, anche in base al modello di razionalizzazione che sarà giudicato più efficace a perseguire gli scopi della regolazione in materia, sarà possibile esprimere la giusta valutazione di quanto proposto dall'Autorità.