



## ACU-Associazione Consumatori Utenti (ACU Non profit)

con fine esclusiva la Tutela dei Diritti dei Consumatori e degli Utenti

### Dipartimento e Osservatorio Gestione Nazionale Energie (ACU-DIOGENE)

\*\*\*\*\*

#### Osservazioni di ACU Associazione Consumatori Utenti al DCO 377/2014/E/com alle

*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*

#### Considerazioni preliminari

Si condivide lo scopo principale del DCO 377/2014/E/com, cioè di consentire anche ai c.d. *prosumers*, intesi per coloro che gestiscono impianti di piccola e media taglia e che appartengono alla categoria dei clienti finali domestici ed alle piccole attività economiche ad essi assimilate per livello dei consumi, l'accesso a procedure stragiudiziali per la risoluzione delle controversie.

Infatti, come precisato nel DCO, attualmente i predetti *prosumers* non possono attivare la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità tantomeno rientrano nell'ambito dei Protocolli di conciliazione paritetica tra venditori ed associazioni di categoria. Inoltre, i *prosumers* non possono neanche attivare la procedura giustiziale prevista dalla Delibera 188/2012/E/com.

Pertanto consideriamo di particolare interesse e valutiamo positivamente i contenuti del DCO tesi ad estendere tali facoltà anche alle controversie attivate dai *prosumers* purché entro il citato limite dei 10MW.

Ci riferiamo specialmente a quelli relativi alla:

- previsione di coinvolgere nelle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie sia i Venditori/Distributori di energia elettrica che il GSE.
- possibilità di attivare la procedura giustiziale prevista dall'Autorità con la Delibera 188/2012/E/com.
- necessità di attivare in proposito, una analoga procedura giustiziale presso l'Autorità anche per le altre controversie fra clienti domestici e società energetiche, così come viene prefigurato nel Modello 1 dell'Allegato A, di cui alla Delibera 410/2014/E/com.
- ravvisata la necessità prescindendo dalla tipologia di ADR, di introdurre l'obbligatorietà della partecipazione alla procedura conciliazione, sia dei Distributori che del GSE, per le rispettive competenze e responsabilità.

Inoltre riteniamo opportuno:

1. Prevedere, analogamente agli accordi volontari in essere, la sospensione delle iniziative di recupero crediti da parte degli operatori durante il periodo di svolgimento della conciliazione.
2. Predispone una procedura generale unificante di tutte le attività regolate dove, opportunamente codificati gli aspetti specifici di ciascun settore, essa divenga il solo documento di riferimento per attuare speditamente ed efficacemente la conciliazione.

Si pensi al nascente "pacchetto" di regole peculiari proprio del servizio idrico integrato ed alla molteplicità degli attori e ruoli che vi concorrono.

#### Risposte particolareggiate ai singoli quesiti

**Q1.** Si condivide l'orientamento di estendere l'ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione Clienti Energia ai *prosumer*?

**SI** Con le limitazioni di soglia produttiva proposte, ma includendo anche le piccole attività economiche, che sono attualmente equiparate al consumatore finale.

**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?

**SI** Purché, analogamente si possano utilizzare in tutte le altre modalità di conciliazione paritetica.



**ACU-Associazione Consumatori Utenti**  
**(ACU Non profit)**  
*con fine esclusivo la Tutela dei Diritti dei Consumatori e degli Utenti*

**Dipartimento e Osservatorio Gestione Nazionale Energie (ACU-DIOGENE)**

\*\*\*\*\*

**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?**  
**SI**

**Q4. Quale delle due opzioni individuate al punto 2.21 si ritiene maggiormente efficace e per quali motivi?**  
**OPZIONE B.**

Si ritiene che esistano soluzioni alternative più funzionali?

Fermo restando la preferenza per l'Opzione B, va precisato che almeno all'inizio, di non va posto alcun limite. Successivamente, e solo se dovesse verificarsi un obiettivo e costante sovraccarico di controversie, si potranno coralmente individuare specifici filtri per l'accesso alla procedura.

**Q5. Con riferimento all'opzione B, ove questa fosse ritenuta la soluzione migliore, quale potrebbe essere la natura e il valore della soglia discriminante?**

Riservare la possibilità ai prosumer delle utenze domestiche ed utenze ad esse assimilate, purchè nell'ambito dei limiti produttivi prospettati (10MW).

**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?**

**NO.** Riteniamo che il canale della Delibera 188/2012/E/COM sia sufficiente e che non sia utile gravare di altri compiti lo Sportello del Consumatore, essendo possibile ricorrere a diversi percorsi volontari di conciliazione, fatta salva ogni parità di accesso.

A questo proposito si ritiene che l'AGEEI per oggettiva e doverosa neutralità insita nel suo ruolo di Regolatore, debba esplicitamente rimarcare l'assoluta equivalenza tra il Servizio Conciliazione / Sportello del Consumatore e le altre forme esperibili di ADR.

E ciò, significativamente nel riguardi della conciliazione paritetica volontaria, derivante da intese liberamente sottoscritte o comunque sottoscrivibili tra imprese ed utilizzatori finali; ivi inclusi i prosumer delle utenze domestiche e quelli delle piccole aziende, ad oggi considerate equivalenti.

**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 previa reclamo migliori l'efficacia della tutela?**

**SI.** Inderogabilmente obbligatoria, soprattutto per le numerose Società (e sono centinaia) che non hanno sottoscritto o di fatto non hanno potuto rendere operativi i propri Accordi di Conciliazione Paritetica, a causa della predominante Assenza, Resistenza o Elusione dei distributori e del GSE, nel fornire i propri dati, sebbene per tale attività costoro fossero stati adeguatamente retribuiti.

**Q8. Si condivide l'orientamento di intervenire sulle fasi procedurali antecedenti al primo incontro di conciliazione così come dettagliato?**

**SI** E' una modalità coerente con la adeguata compressione dei tempi di definizione della divergenza.

**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?**

**SI.** Dovendo nettamente prevalere la finalità primaria di regolatore, che postula la ineludibile terzietà dell'AGEEI. Una facoltà va inclusa nel criteri base della costruenda procedura ADR, in modo da essere elemento comune per ciascuno dei settori regolati ed auspicabilmente modello di buona pratica anche per altre forme volontarie di conciliazione che a tale modalità potranno appunto richiamarsi.



**ACU-Associazione Consumatori Utenti  
(ACU Non profit)**

*con fine esclusiva la Tutela dei Diritti dei Consumatori e degli Utenti*

**Dipartimento e Osservatorio Gestione Nazionale Energie (ACU-DIOGENE)**

\*\*\*\*\*

**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?

**SI.** Indicando diverse date, purché resti immutata la tempistica.

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

**SI.** Va prevista l'interruzione della procedura per almeno venti giorni (a decorrenza variabile) in Agosto e dal 22 Dicembre al 8 Gennaio inclusi.

**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?

**SI.** Perché ha un valore deterrente, purché esteso alla pubblicità dei dati sulle altre modalità di ADR.

**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?

**NO.** Genera soltanto dell'inutile confusione.

**Q14.** Si ritiene che i precedenti orientamenti siano alternativi o possano essere realizzati contemporaneamente?

**NO.** Non vanno considerati alternativi poiché come si è evidenziato in Q13, ciò può ingenerare confusione.

**Q15.** Si condivide l'ipotesi di estensione dell'ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione Clienti Energia, agli operatori con oneri e 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?

**SI.** Ma definendo opportunamente le diverse casistiche.

**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?

1) La morosità.

2) La eventuale divergenza sulle caratteristiche tecniche dell'energia residuale, immessa in rete dal prosumer come in promessa da noi definito.

Roma, 22 settembre 2014

**ACU - DIOGENE**

Dipartimento Osservatorio Gestione Nazionale Energie

dr. Edoardo de Nicolais

**Spett.le**

**Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico**

**Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati**

**Piazza Cavour, 5 - 20121 Milano**

x pec: **consumatori@autorita.energia.it**

tel. **02 65565263**

fax **02 65565230**

sito internet: **www.autorita.energia.it**

**80123 NAPOLI Via Carriera Grande, 32 s.A/i.7 - fax 0815543314 - mobile 3383653137**

**e-mail: diogene@acucampania.org**