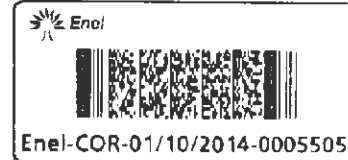




L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA

REGOLAMENTAZIONE E ANTITRUST ITALIA

00198 Roma, Viale Regina Margherita 137
T +39 0683052163 - F +39 0683052280



Spettabile
Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema
idrico
Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati
Piazza Cavour, 5
20121 Milano

Oggetto: Osservazioni al Documento per la consultazione 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"

Si trasmette la risposta Enel al documento in oggetto.

Con i migliori saluti

Fabio Bulgarelli

Responsabile Regolamentazione e Antitrust Italia

**RISPOSTA DI ENEL SPA AL
DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE**

31 LUGLIO 2014

Misure per ampliare l'accesso e ottimizzare i flussi del servizio di conciliazione clienti energia e orientamenti per efficientare i meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie

OSSERVAZIONI GENERALI

- In linea generale, riteniamo condivisibile, a poco più di un anno dall'avvio della fase sperimentale, ipotizzare misure di efficientamento della procedura del servizio di conciliazione, partendo dall'esperienza maturata fino ad oggi dagli operatori.
- Interventi integrativi dell'attuale disciplina dovranno in ogni caso essere definiti in coerenza non solo con i principi generali già definiti dalla delibera istitutiva del servizio ma anche, in un'ottica di più ampio respiro, con l'intero quadro regolatorio (procedimento avviato con delibera 410/2014) e normativo (recepimento della direttiva ADR) di revisione del sistema di risoluzione delle controversie e di tutele del cliente che andrà realizzandosi nei prossimi anni.
- Anche per questo motivo riteniamo fondamentale che le eventuali modifiche siano improntate alla semplicità gestionale e al contenimento dei costi per gli operatori e per il sistema con conseguenti impatti positivi per i consumatori. In tale ottica e per i motivi meglio illustrati nei successivi spunti per la consultazione, non riteniamo certamente perseguibile l'estensione ai prosumer della procedura di cui alla delibera 188/2012 che, già con l'attuale perimetro, presenta notevoli complessità e punti di miglioramento.
- Parimenti esprimiamo la nostra contrarietà all'ipotesi di rendere obbligatoria la partecipazione al servizio di conciliazione per i distributori e gli esercenti la maggior tutela in quanto non ci sembra essere una soluzione efficace per realizzare quell'efficientamento auspicato nella presente consultazione.

RISPOSTE AGLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

Risposta cumulativa Q1 – Q2

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.

In linea di principio, ci sembra corretta l'estensione ai prosumer della possibilità di attivare il Servizio di Conciliazione Clienti Energia.

Non riteniamo invece condivisibile l'orientamento di cui al punto 2.16 del documento per la consultazione che prevedrebbe la partecipazione obbligatoria del distributore su chiamata del GSE. Il distributore si interfaccia con il GSE unicamente per la comunicazione dei dati di misura. In caso di contestazione, l'eventuale conferma o rettifica dei suddetti dati avviene già attraverso canali diretti tra i due soggetti con tempistiche definite dal GSE.

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.

Enel non ritiene percorribile - e di conseguenza non condivide - la proposta in consultazione in ragione dei considerevoli oneri e delle complessità gestionali che la stessa comporterebbe sia per i gestori di rete sia per gli Uffici competenti dell'Autorità (la stessa Autorità riconosce espressamente il rilevante impatto in termini operativi derivante da una tale estensione).

Pertanto, lo SPCEN, nonostante i margini di efficientamento evidenziati in risposta al DCO 115/14, offre già una tutela effettiva e specialistica ai prosumer. Ai sensi del Regolamento di funzionamento dello stesso (come modificato dalla delibera 286/14) lo SPCEN risulta infatti titolare di poteri idonei a garantire un efficace trattamento del reclamo oltre che la soluzione della relativa controversia (si pensi all'art. 3.1 lett. f) in base al quale l'Unità Reclami fornisce alle parti *"le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche segnalate"*, ferma restando, in ogni caso, la possibilità di investire della questione la stessa Autorità ex art. 3.1 lett. i). In quest'ultimo caso è di tutta evidenza come l'Autorità, nel valutare il reclamo e decidere sullo stesso, eserciti una funzione assimilabile a quella svolta nell'ambito della procedura di cui alla delibera 188/12.

Immaginiamo ad esempio lo scenario in cui tutti i reclami afferenti la produzione oggi trattati dallo Sportello convergessero verso la procedura giustiziale: ciò vorrebbe dire che l'Autorità dovrebbe intraprendere l'iter di cui alla delibera 188/12 per un numero molto più elevato di controversie rispetto a oggi. Per rendere possibile una così onerosa gestione delle controversie sia gli Uffici sia gli operatori (regolati) dovrebbero dotarsi di risorse, personale e strutture organizzative nuove rispetto alle attuali, preposte esclusivamente a tale attività con un considerevole aumento dei costi a carico del sistema.

L'opportunità di dare seguito a una così impattante proposta (di cui sono certi gli oneri e meno le effettive tutele aggiuntive che si intendono realizzare) deve essere valutata anche nell'ottica della più complessiva revisione del sistema di risoluzione delle controversie avviata con delibera 410/2014 che porterà nel medio termine a una modifica - potenzialmente anche sostanziale - dell'attuale regolazione.

Alla luce di tali considerazioni, si ritiene necessario che, almeno in questa fase di transizione verso un nuovo assetto regolatorio, ai prosumer - che dovrebbero comunque poter continuare ad avvalersi come oggi dello SPCEN - possa essere estesa solo la procedura di conciliazione.

Risposta cumulativa Q4 – Q5

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?

Enel non condivide le soluzioni prospettate in ragione di quanto esposto al precedente spunto per la consultazione e sottolinea, peraltro, che la soluzione B non sembra neanche essere in linea con i principi di efficacia e efficienza evidenziati al punto 2.20 del documento per la consultazione.

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.

Enel ritiene condivisibile la proposta dell'Autorità in quanto finalizzata a ridurre potenzialmente gli oneri gestionali connessi con la procedura giustiziale che, già con l'attuale perimetro di applicazione, appaiono particolarmente rilevanti.

Nello specifico, considerato il richiamato grado di efficienza dello Sportello, sarebbe opportuno prevedere che tale step sia propedeutico all'attivazione della procedura giustiziale al fine di azionare tale tutela specialistica solamente nei casi in cui risulta strettamente necessario per dirimere la controversia. Detta soluzione determinerebbe sicuramente il contenimento dei tempi di risoluzione della criticità lamentata dal cliente e minori oneri gestionali a carico degli operatori.

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 linea generale, Enel non condivide la proposta di rendere obbligatoria la partecipazione degli esercenti la maggior tutela e dei distributori a un servizio, quale è il Servizio Conciliazione Cliente Energia, avviato con la previsione della partecipazione volontaria degli operatori come ricordato anche al punto 1.21 del documento per la consultazione.

Ciò detto, la determina 4/2014 motiva la decisione di prolungare la durata della fase sperimentale al 31 dicembre 2015 nell'ottica di *"un rafforzamento e ampliamento delle potenzialità del Servizio conciliazione, con particolare riferimento da un lato alla estensione della sua fruibilità e, dall'altro, all'ulteriore semplificazione e ottimizzazione della piattaforma informatica"*.

Estendere la fruibilità del servizio e ampliarne le potenzialità vuol dire certamente allargare la platea dei soggetti che vi possono accedere e, in questo senso, abbiamo già espresso la nostra posizione circa la partecipazione dei prosumer in risposta ai precedenti spunti per la consultazione.

La proposta di introdurre profili di obbligatorietà su soggetti che già oggi possono essere chiamati a partecipare a tale procedura (in via obbligatoria per il distributore su chiamata e su base volontaria per l'esercente la maggior tutela, che non abbia aderito alla c.d. "white list") non ci sembra andare verso un efficientamento ed un potenziamento del servizio. Infatti il servizio di Conciliazione clienti Energia, se introdotto in maniera non selettiva, potrebbe risultare sproporzionato (o addirittura improprio) rispetto alle problematiche oggetto di conciliazione, determinando oneri gestionali evitabili attraverso altri strumenti da attivare preliminarmente, quali ad esempio il ricorso ai servizi dello Sportello. L'obiettivo di cui alla richiamata determina, in

particolare per soggetti già rientranti nell'ambito di applicazione della delibera 260/2012 - come distributori e esercenti la maggior tutela – passa inoltre, a nostro parere, attraverso l'adozione di altre misure (es. semplificazione procedurale; ottimizzazione del servizio informatico di piattaforma virtuale; aggiornamento costante dei conciliatori terzi) ben diverse da quelle prospettate.

Per questo motivo e comunque anche al fine di coordinare la revisione della disciplina con il più ampio processo di recepimento della direttiva ADR 2013/11/UE nonché del processo avviato con delibera 410/14, Enel propone di mantenere l'attuale assetto basato sulla partecipazione volontaria degli operatori.

Ciò premesso, l'esperienza fin qui maturata evidenzia comunque la presenza di alcuni margini di miglioramento del Servizio conciliazione che potrebbero certamente essere esplorati in questa fase sperimentale. Nello specifico, sarebbe a nostro parere necessario potenziare il ruolo svolto dalla Segreteria del Servizio al fine di attivare la procedura solo qualora sussistano tutti presupposti, sia formali che di merito, ovvero ci siano realmente elementi sui quali avviare una mediazione, attraverso un'azione di "filtro" sostanziale e di merito sulle istanze ricevute. Questo ruolo di "filtro" preventivo risulta essere essenziale per garantire una maggiore efficacia del sistema ad esempio nei casi in cui l'esercente ha già mostrato di aver adottato un determinato comportamento in coerenza con la regolazione vigente (es. cliente maggiore di 16,5 KW non limitato che rifiuta gli addebiti per aumento di potenza in seguito a superi ripetuti nonostante ciò gli sia stato già motivato dal distributore con l'applicazione della delibera 199/11); in tali casi, si eviterebbe di instaurare un confronto inutile tra le parti con conseguente risparmio di tempo e risorse.

Un simile affinamento della procedura sarebbe peraltro coerente con i requisiti di cui all'articolo 5 della Direttiva ADR 2013/11/UE che al comma 5.4 prevedono la possibilità di introdurre norme che consentano agli organismi ADR di rifiutare il trattamento di una determinata controversia se *"futile o temeraria"* (lett. b)) ovvero se *"la controversia è inferiore o superiore a una soglia monetaria prestabilita"*.

Ipotizzare di introdurre una partecipazione obbligatoria per determinati operatori senza prima definire regole chiare di *empowerment* della Segreteria come quelle sopra descritte - che avrebbero comunque bisogno di una fase di test per affinarne l'efficacia - non sarebbe quindi a nostro avviso perseguibile perché potrebbe costringere gli operatori a stanziare risorse in conciliazioni non necessarie, con aggravii di costo per il sistema e ricadute sui consumatori stessi.

Sempre al fine di efficientare la procedura in maniera razionale, si evidenzia in ultimo l'opportunità di prevedere che nei casi in cui i venditori abbiano la necessità di convocare i distributori e questi ultimi non si presentano ovvero non forniscano le informazioni utili la pratica sia dichiarata improcedibile e quindi chiusa. Ciò al fine di evitare un confronto lungo ma sterile tra venditore e cliente.

Risposta cumulativa Q8 – Q11

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.

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.

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.

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

Alla luce della nostra proposta di estendere le competenze della Segreteria e rendere possibili controlli non più solo formali ma anche di merito, Enel non condivide - almeno per questa fase sperimentale - la proposta di comprimere le prime fasi della procedura volte proprio a verificare l'ammissibilità delle pratiche.

Allo stesso modo, non riteniamo ragionevole la riduzione del termine di 15 giorni solari utilizzato dagli operatori per condurre l'istruttoria interna della pratica e valutare l'opportunità o meno di adesione alla procedura. Occorre infatti considerare che rispetto al primo grado di valutazione del reclamo, per le controversie che arrivano al secondo è necessario per gli operatori condurre un'istruttoria ex novo e più approfondita (nel caso la prima risposta sia risultata insoddisfacente) ovvero integrare quella precedentemente condotta (negli altri casi); in entrambi le ipotesi ciò implica il coordinamento e la partecipazione di diverse funzioni aziendali.

In base alla nostra esperienza e considerato anche quanto espresso allo spunto Q7, i 15 giorni attualmente previsti sono quindi assolutamente necessari per rendere possibile una valutazione completa circa la partecipazione alla conciliazione. Potrebbe invece essere più ragionevole la riduzione del termine ulteriore di 10 giorni per il deposito della documentazione.

Risposta cumulativa Q12 – Q14

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.

Non riteniamo condivisibili le proposte dell'Autorità considerato che il servizio è ancora in fase di sperimentazione (e lo sarà fino al 31 dicembre 2015) e, come già ricordato nelle Osservazioni Generali, sarà oggetto nel medio termine di revisioni potenzialmente anche sostanziali alla luce dell'evoluzione regolatoria/normativa.

Eventuali valutazioni sulla possibile pubblicazione di elenchi comparativi, che appare quindi allo stato attuale prematura, potrebbero comunque essere condotte solo quando il quadro complessivo delle procedure di risoluzione delle controversie sarà definito in maniera certa e ben consolidato nella prassi degli operatori.

Risposta cumulativa Q15 – Q16

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.

Si ritiene in linea di principio ragionevole l'estensione dell'ambito di applicazione soggettivo purché la partecipazione degli operatori rimanga volontaria. Al fine di definire una regolazione in merito "simmetrica" rispetto a quella attuale (dove legittimati attivi sono solo i clienti) sarà in ogni caso necessario rimandare ulteriori valutazioni a un momento successivo di pieno consolidamento del servizio conciliazione.