

**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**

*Documento per la consultazione 377/2014/E/Com
del 31 luglio 2014*

Osservazioni di ASSOELETTICA

26 settembre 2014

Considerazioni di carattere generale

Assoelettrica, per quanto riguarda l'obiettivo dell'Autorità di ottimizzare e migliorare l'efficacia del Servizio Conciliazione, vede con favore la presente consultazione.

Proprio per ottimizzare le procedure, si chiede che gli operatori possano, in maniera facoltativa, accreditare al Servizio un proprio "delegato generale alla conciliazione" (come già previsto dalla regolazione), in modo da evitare la presentazione di volta in volta dei documenti relativi al singolo delegato in corrispondenza dell'attivazione di ogni nuova procedura di conciliazione. Nella delega generale dovrebbe essere fissato l'ammontare massimo che il delegato può impegnare per l'azienda.

Circa le proposte di modifica delle tempistiche della procedura, si ritiene che i 15 giorni di tempo a disposizione dei venditori per la valutazione del reclamo debbano essere mantenuti e non ridotti a 10. Al riguardo si sottolinea che l'attuale periodo non sempre risulta sufficiente per comprendere se sarà necessaria la consultazione del distributore in

qualità di ausilio tecnico, anche perché nella fase di notifica della richiesta, il Servizio non mette disposizione dell'operatore tutti i documenti relativi al reclamo, che, a nostro avviso, dovrebbero essere sempre resi disponibili.

Al fine di perseguire l'obiettivo finale di soddisfazione del cliente e risoluzione della controversia, si propone che il venditore, per motivi tecnici, possa fare intervenire il distributore anche in fase di conciliazione già iniziata anche per i casi classificati come "reclami semplici".

Risposte agli spunti per la consultazione

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.*

Q1: Anche se in linea di principio potrebbe essere ragionevole l'estensione ai prosumer della possibilità di attivare il Servizio Conciliazione Energia, . Non ci sembra opportuno introdurre ulteriori elementi essendo ancora in atto la fase sperimentale dello strumento fino a dicembre 2015.

Q2: Si rimanda allo spunto precedente.

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.*

Q3: Assoelettrica esprime forte preoccupazione riguardo alla proposta di estendere l'ambito applicativo della procedura giustiziale di cui alla deliberazione 188/2012/E/com alle controversie tra gestori di rete e prosumer. Le procedure giustiziali sono infatti analoghe a veri e propri contenziosi legali che comportano alti costi per gli operatori e che possono avere anche risvolti pesanti: l'allargamento ai prosumer potrebbe portare ad un utilizzo distorto della procedura con i costi conseguenti che ricadrebbero sulle spalle degli operatori.

Q4: si rimanda al Q3.

Q5: si rimanda al Q3.

Q6: Al fine di perseguire l'obiettivo dell'Autorità di ottimizzare i processi, Assoelettrica ritiene che l'apertura dello Sportello anche ai produttori

puri provocherebbe peggioramenti e complicazioni del servizio (che, si ricorda, è denominato “Sportello del Consumatore”).

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.

Q7: Assoelettrica, con l'intento procedere con un'ottimizzazione dell'intero sistema, ritiene che la previsione di un obbligo, come quello di partecipazione dei distributori e degli esercenti la maggior tutela, non sembra coerente con l'idea stessa di una fase di sperimentazione che, tra l'altro, si protrarrà fino alla fine del 2015, oltreché debole dal punto di vista del fondamento giuridico, l'obbligo potrebbe generare una grossa ed in parte inutile mole di lavoro, tanto che potrebbe essere ipotizzato solo nel caso in cui la segreteria del Servizio di Conciliazione facesse sulle richieste non solo controlli formali ma anche di merito.

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.

Q8: Con riferimento all'ottimizzazione delle tempistiche, si segnala che il campione statistico utilizzato per le stime non è ancora significativo in maniera tale da giustificare le compressioni dei tempi che vengono proposte.

In particolare, la riduzione da 10 a 5 giorni del tempo a disposizione della Segreteria Conciliazione per analizzare le richieste (*1^a fase*) potrebbe comportare una minore efficacia dell'attività di screening, limitandola ad un mero e poco utile controllo formale. Tutto ciò potrebbe causare un peggioramento complessivo del Servizio.

Inoltre, ribadendo quanto espresso tra le considerazioni generali, per non andare a detrimento della qualità ed efficacia del Servizio, Assoelettrica non condivide la compressione da 15 a 10 giorni del tempo a disposizione degli operatori per valutare l'adesione alla richiesta (*4^a fase*). Per esempio, per il venditore non sempre è semplice comprendere se sarà necessario il coinvolgimento del distributore come ausilio tecnico, e perciò la riduzione di questa fase di valutazione potrebbe rendere ancora più necessaria la consultazione del distributore a conciliazione già iniziata, come proposto nelle considerazioni generali.

Q9: Al fine di risolvere il reclamo in maniera efficace e soddisfare il cliente finale, Assoelettrica richiede che, quando necessario a causa della complessità della controversia, sia consentita una proroga anche maggiore di 30 giorni, così come consentito dalla direttiva 2013/11/UE, art.8 lettera e), in cui non si specifica una durata massima della proroga. Si chiede pertanto che la Disciplina, in particolare riguardo all'articolo 10 comma 2, venga resa conforme a quanto stabilito a livello comunitario dalla suddetta direttiva.

Q10: si condivide quanto proposto dall'Autorità.

Q11: si rimanda al primo paragrafo del Q8.

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.

Q12: Assoelettrica, in linea con quanto detto in passato, non condivide l'orientamento dell'Autorità riguardo alla pubblicazione, poiché, essendo ancora in una fase di piena sperimentazione e con probabili modifiche dell'ambito di applicazione del Servizio, appare una scelta prematura ed intempestiva, che potrebbe anche confondere i consumatori con messaggi non completamente corretti. Valutazioni sull'opportunità e sulle modalità di pubblicazione di dati nominativi potranno essere fatte solo a valle della conclusione della sperimentazione.

Q13: si rimanda al Q12.

Q14: si rimanda al Q12.

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.

Q15 e Q16: Assoelettrica esprime una condivisione generale per l'ipotesi di estensione dell'ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione Clienti Energia anche agli operatori.