



**ASSOGAS**

**Associazione Nazionale Industriali Privati Gas e Servizi Energetici**

Piazza Luigi di Savoia 22 - 20124 Milano

Telefono: +39 02 73.810.79; Telefax: +39 02 733.342

[www.assogas.it](http://www.assogas.it) - [segreteria@assogas.it](mailto:segreteria@assogas.it)

Codice Fiscale 97002680151

All. Prot. 222/14

**AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS ED IL SISTEMA IDRICO**

**Documento per la consultazione n. 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 e proposte ASSOGAS  
Milano, 29 Settembre 2014**



CONFINDUSTRIA

### **Osservazioni di carattere generale**

ASSOGAS, in primo luogo, intende esprimere generale apprezzamento per l'iniziativa del Regolatore volta alla razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali, avviata con la Delibera 410/2014/E/com.

Con particolare riferimento al Servizio oggetto del Documento per la consultazione 377/2014/E/com, nell'ottica di voler esprimere considerazioni di più ampio respiro nell'ambito del procedimento sopra citato, ci si limiterà a rispondere ai quesiti posti in consultazione, nella misura in cui questi non comprendano eventuali riflessioni in merito all'interconnessione tra i vari servizi.

### **Risposta ai quesiti posti in consultazione**

#### **Q1. Si condivide l'orientamento di estendere l'ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione Clienti Energia ai prosumer? Se no, motivare.**

Con particolare riferimento all'eventuale estensione dell'ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione ai *prosumer*, si segnala l'opportunità di effettuare una attenta valutazione costi-benefici, in considerazione degli orientamenti illustrati dal Regolatore in merito alla correlata obbligatorietà del Servizio per le Imprese di distribuzione di energia elettrica e per gli Esercenti la maggior tutela.

#### **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**

Con riferimento all'orientamento illustrato dal Regolatore in merito all'obbligatorietà nella partecipazione alle procedure attivate presso il Servizio Conciliazione clienti energia, si segnala come tale strumento non sia, a nostro avviso, il mezzo più adeguato a garantire la risoluzione delle controversie eventualmente derivanti da reclami di primo grado presentati "direttamente" nei confronti delle Imprese di distribuzione di gas naturale. Tale convinzione deriva, principalmente, dalla natura del Servizio stesso, inteso quale procedimento attraverso cui un terzo (il conciliatore) aiuta le parti a comporre una lite derivante da "contratti di vendita o di servizi", come, peraltro, espresso nei "considerato" della Direttiva 2013/11/UE. In tal senso, essendo la distribuzione e la misura servizi regolati sotto i profili qualitativo (sicurezza e continuità) e commerciale, si ritiene che l'attuale disciplina regolatoria offra una copertura pressoché totale delle ipotesi idonee a determinare l'insorgere di un reclamo da parte di un cliente finale. Pertanto, in funzione della natura transattiva dell'eventuale accordo stipulato in esito alla procedura, non coerente con le citate specificità dei servizi in oggetto, non si ritiene che tale obbligatorietà possa migliorare l'efficacia della tutela, a fronte, peraltro, di costi potenzialmente ingenti per le Imprese che dovrebbero strutturarsi, mettendo virtualmente a disposizione del Servizio personale con poteri decisori.

Ad ulteriore supporto di tali considerazioni si richiama l'esiguità delle richieste fino ad oggi indirizzate direttamente nei confronti del distributore (pari ad 11), indicatore concreto della potenziale incoerenza tra la natura dello strumento ed i servizi di distribuzione e misura.

Riteniamo, peraltro, utile segnalare come l'eventuale esclusione delle Imprese di distribuzione per controversie più propriamente gestibili attraverso altri strumenti, anche alla luce del modello di colloquio (Cliente finale – Esercente la vendita – Gestore della rete di distribuzione) definito dal Regolatore, non costituirebbe un inadempimento di quanto disposto dalla Direttiva comunitaria, nella quale si fa riferimento all'origine contrattuale dell'eventuale lite insorta.

Si rimanda, infine, alla discussione aperta con la Delibera 410/2014/E/com per ulteriori riflessioni inerenti le modalità maggiormente idonee a comporre eventuali "controversie" tra i clienti finali e le Imprese di distribuzione.

**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.**

**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.**

L'Associazione, in generale, condivide la *ratio* degli interventi, nell'ottica di ampliare quanto più possibile il periodo utile per la composizione delle controversie. Tuttavia, pur concordando sull'opportunità di eliminare i termini attualmente previsti per la presentazione di documentazione da parte dell'operatore (10 giorni), non si ritiene che il termine proposto di 10 giorni sia adeguato alla comunicazione dell'adesione. Sarebbe, a nostro avviso, preferibile mantenere l'attuale termine di 15 giorni entro il quale, come proposto dall'Autorità, l'operatore potrebbe peraltro comunicare i termini di disponibilità per l'effettuazione del primo incontro.

Infine, si rimandano le riflessioni in merito alla natura del filtro operato dalla Segreteria (ed ai relativi termini) alla discussione aperta con la Delibera 410/2014/E/com.

**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 condivide la prospettata estensione del titolo a richiedere la proroga di 30 giorni al Servizio Conciliazione, anche su richiesta del conciliatore, a condizione che il processo si concluda comunque entro il termine massimo di 120 giorni, al fine di non inficiare l'efficacia dello strumento, garantendo pertanto la possibile composizione della controversia entro tempi brevi e certi.

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

Si ritiene che le altre tempistiche della procedura siano congrue.

**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.**

Con specifico riferimento alla possibile messa a disposizione delle statistiche "nominative" relative alla conclusione degli accordi, si segnala l'opportunità che tale elenco non sia pubblicato sul sito internet dell'Autorità. Se, infatti, è plausibile che l'adesione auto-vincolata o, comunque, consueta alle procedure possa esser "pubblicizzata" al fine di segnalare la messa a disposizione di strumenti ulteriori per la risoluzione extra-giudiziale delle controversie, si rileva come l'indicatore del numero di procedure concluse con accordo non sia idoneo ad indicare la disponibilità dell'operatore nell'ambito di tali procedure, ai fini delle ricerche "trasparenza" ed "informazione" verso il cliente finale. In tal senso, si evidenzia come la stipula di un accordo non sia necessaria o, comunque, esclusiva conseguenza della virtù di un operatore e, pertanto, non si ritiene condivisibile che tale indicatore, seppure con le proposte "agevolazioni" alla lettura, possa esser reso pubblico in forma di elenco nominativo.

**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.**

Nel rispetto del carattere di pubblicità che tale graduatoria potrebbe rivestire, si ritiene opportuno prevedere che il flag di adesione sia previsto per le ipotesi di:

- iscrizione facoltativa e auto-vincolante, così come attualmente previsto;

- con differente evidenza, adesione selettiva alle procedure per almeno il 75% delle richieste ammesse, a valle di verifica ex post semestrale. Non si ritiene, infatti, che la percentuale proposta dal Regolatore possa esser confrontabile con l'auto-vincolo attualmente previsto;
- con differente evidenza, assenza totale di richieste ammesse da parte del Servizio, a valle di verifica ex post semestrale. Si rileva, a tal proposito, come l'eventuale inclusione di soggetti che aderiscono in maniera selettiva, che di fatto snatura l'elenco stesso, sembrerebbe voler elevare a comportamento virtuoso, la volontà di comporre controversie di secondo livello, senza che l'operatore stesso si vincoli a fornire al cliente finale, tuttavia, la garanzia di utilizzo dello strumento predisposto dal Regolatore. In considerazione di ciò, maggiormente virtuoso potrebbe a nostro avviso risultare il non aver ricevuto richieste ammissibili, alla luce della potenziale risoluzione delle eventuali controversie al primo livello di tutela (reclami presso gli operatori). Peraltro, in caso di assenza totale di richieste pervenute, non sarebbe comunque possibile valutare l'eventuale comportamento storico dell'operatore e, parimenti, non sarebbe possibile preventivarne la condotta a fronte dell'avvio di una procedura presso il Servizio.

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

Nei termini sopra esposti, si ritiene che gli orientamenti illustrati possano essere realizzati contemporaneamente.

**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.**

Non si rilevano, al momento, casistiche compatibili con le caratteristiche del Servizio nelle quali l'operatore possa avere interesse ad attivare la procedura nei confronti del cliente finale.

\*\*\*

Auspicando che le osservazioni qui formulate possano rappresentare per l'Autorità un contributo interessante ed utile e dichiarandoci come sempre a completa disposizione per fornire ogni eventuale ulteriore chiarimento, porgiamo cordiali saluti,

**ASSOGAS**  
**Associazione Nazionale Industriali**  
**Privati Gas e Servizi Energetici**

Ing. Marta Bucci  
Direttore Generale

