



Alla cortese attenzione dell'Autorità per l'energia
elettrica il gas ed il sistema idrico
Direzione Consumatori Conciliazioni e Arbitrati
Piazza Cavour, 5
20121 Milano

e-mail. consumatori@autorita.energia.it

Milano, 26 settembre 2014

Osservazioni Edison al DCO 377/14/E/COM in tema di “*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*” – scadenza 26 settembre 2014

Edison provvede a trasmettere le proprie osservazioni alla presente consultazione.

Rimanendo a disposizione per chiarimenti si inviano cordiali saluti,


M. Elena Fumagalli
Direzione Affari Istituzionali e Regolamentari
Responsabile Affari Regolamentari



1. Osservazioni generali

Edison vede con favore la presente consultazione volta a raccogliere suggerimenti per il miglioramento del Servizio di Conciliazione dell'Autorità.

In linea generale è utile premettere che gli operatori del mercato libero per primi credono e investono nel proprio rapporto con il cliente finale affinché lo stesso percepisca l'effettivo impegno e la serietà dell'esercente che ha scelto come fornitore. È priorità del venditore rispettare le tempistiche e rispondere correttamente e in modo esaustivo al cliente, ma è evidente che esistano casi in cui la controversia non viene definitivamente risolta in prima istanza. È in questa fase che si colloca l'utilità del servizio di Conciliazione come ulteriore strumento per dirimere contenziosi ed evitare il ricorso alle vie legali che comporterebbe tempi lunghi e costi elevati sia per i clienti sia per le aziende. A tal proposito sarebbe opportuno prevedere l'obbligatorietà del ricorso alla Conciliazione prima di adire le vie legali. Tale requisito permetterebbe di razionalizzare e ottimizzare le attività consentendo alle risorse utilizzate per la risoluzione della problematica di concentrarsi su un unico interlocutore, il conciliatore.

Il ricorso a legali e giudizi dovrebbe quindi avvenire in ultima istanza come dirimente di contenziosi che non hanno trovato soluzioni nelle precedenti sedi.

Quanto prospettato sarebbe la soluzione ideale per una gestione efficiente e ordinata dei contenziosi con i clienti, ma come già asserito dalla stessa Autorità nelle Linee Guida sulla riforma della gestione dei reclami (Del. 410/2014), ad oggi, le modifiche alla gestione delle controversie nel settore energetico necessitano di uno o più regolamenti governativi.

Auspica una gestione efficiente e ordinata e desiderando trovare una convergenza tra quanto richiesto poc'anzi e quanto effettivamente attuabile sarebbe auspicabile che la Segreteria di Conciliazione effettuasse, oltre ai controlli formali, anche alcuni controlli di merito sulle pratiche in ingresso prima di inoltrarle ai venditori. Tale sforzo andrebbe nella direzione di ulteriore snellimento e buon funzionamento dello strumento di Conciliazione poiché eviterebbe quei casi, che ad oggi si verificano, in cui le richieste del cliente appaiono del tutto sproporzionate e ingiustificate rispetto al pregiudizio lamentato (es. richiesta di danni morali e biologici). Tali casistiche per quanto di rapida soluzione, comportano per il venditore l'impiego di risorse che dovrebbero invece rivolgere la propria attenzione alle pratiche effettivamente meritevoli di considerazione. In proposito si manifesta fin d'ora una perplessità circa la pubblicazione dell'elenco nominativo degli operatori: considerati i parametri illustrati dall'Autorità, e tenuto conto di quanto appena riportato circa l'inammissibilità di alcune



richieste, tali elenchi fornirebbero un risultato sbilanciato circa il rapporto tra domande ammesse dalla Segreteria e numero di adesioni del venditore.

In sede di giudizio, sarebbe opportuno fornire al giudice e agli avvocati della parti in causa tutte le informazioni apprese durante la procedura di Conciliazione e strettamente legate alla conclusione della disputa. Si propone quindi di eliminare la disposizione che prevede la riservatezza della documentazione prodotta nel procedimento conciliativo.

Si fa presente che attualmente la disciplina del TIQV (art. 15) prevede il coinvolgimento del distributore solo nel caso in cui il venditore abbia attivato il processo del “reclamo complesso” ovvero il venditore entro 5 giorni solari dalla ricezione del reclamo lo abbia inoltrato al distributore per un supporto nella risposta. Il reclamo complesso è di fatto poco utilizzato dai venditori perché prevede una tempistica molto stretta per il venditore (solo 5 giorni solari) per la gestione e l’analisi del reclamo. A regolazione attuale, dunque, se l’esercente la vendita non interpella già in prima istanza il distributore si trova impossibilitato a coinvolgerlo successivamente nel processo di Conciliazione.

Sarebbe opportuno, tuttavia, che il Servizio di Conciliazione dell’AEEGSI consentisse al venditore di convocare il distributore anche solo nella fase di Conciliazione e in presenza di un reclamo semplice del cliente. Ciò in quanto è possibile che il venditore non riesca a rilevare da subito la necessità di coinvolgere il distributore (ad esempio per via di discrasie tra i dati in possesso del venditore e quelli del distributore) e, pertanto, proponiamo che sia lasciata facoltà di interpellare il distributore anche in un secondo momento (durante la fase conciliativa).

Più in generale, per quanto riguarda la pubblicazione di classifiche, si ribadisce quanto già affermato in altre sedi e cioè che, qualora lo strumento sia ritenuto indispensabile per renderlo effettivamente utile dovrebbe tenere conto di reali fattori di comparabilità come ad esempio la dimensione del mercato servito.

Ci preme sottolineare che l’attivazione del servizio di Conciliazione da parte del venditore oltre a rappresentare un beneficio per l’esercente la vendita garantirebbe al cliente una tutela aggiuntiva fornendo, in caso di morosità di un cliente cessato, un’ulteriore possibilità gratuita di regolare la propria posizione prima che il venditore richieda l’intervento di società di recupero del credito o ricorra alle vie legali. Per questi motivi, fermo restando quanto già asserito in merito all’elenco nominativo degli operatori, qualora tale classifica venisse pubblicata dovrebbe tener in considerazione anche il ricorso alla Conciliazione da parte del venditore. Sarebbe poi opportuno darne appropriata informativa ai clienti attraverso il sito dell’AEEGSI. Si chiede all’Autorità di specificare quali siano i costi/oneri che la società di vendita dovrà sostenere nel promuovere il ricorso alla Conciliazione.

In ultima analisi, coerentemente con i principi di snellimento e rafforzamento perseguiti dall’Autorità nella revisione dello strumento di Conciliazione, si propone di definire un numero



massimo - pari a 3 incontri - entro cui concludere la controversia. Questo per fare in modo che entrambe le parti possano organizzare le proprie agende in modo responsabile evitando assenze ingiustificate. Un incontro saltato a causa di un'assenza ingiustificata, infatti, non potrà essere recuperato a discapito della possibilità di dirimere la controversia.

Qualora durante questi incontri, il conciliatore previo consulto con la parti coinvolte ravvisasse particolari criticità tecniche - e non già difficoltà di accordo tra le parti in causa - che richiedono una necessaria dilatazione delle tempistiche potrà richiedere la proroga.

Per le considerazioni di maggior dettaglio si rimanda agli spunti specifici riportati in calce.

2. Osservazioni Puntuali

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

No, non si condivide. In primo luogo le controversie con i *prosumer*, con impianti di potenza fino a 10 MW, possono riguardare importi molto elevati e tematiche particolarmente tecniche che dovrebbero essere risolte con contatti diretti con i clienti. Secondariamente non si reputa necessario introdurre ulteriori elementi essendo ancora in atto la fase sperimentale dello strumento fino a dicembre 2015.

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.

Si rimanda a quanto riportato allo spunto precedente.

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.

Rimandando a quanto richiesto nelle osservazioni generali circa i controlli di merito da parte della Segreteria di Conciliazione si ritiene opportuno che i tempi vengano mantenuti invariati proprio per permettere alla Segreteria di mettere in atto tutti i controlli necessari.

Si ritiene, poi, che il termine di 15 giorni a disposizione dei venditori per valutare l'adesione alla richiesta debba essere mantenuto. Il venditore, soprattutto in assenza di controlli di merito da parte della Segreteria, deve poter attuare tutte le verifiche necessarie.

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 rimanda a quanto riportato nelle osservazioni generali.

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, si condivide.

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

Si rimanda a quanto riportato nelle osservazioni generali in merito al numero massimo di incontri.

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.

Si rimanda a quanto riportato nelle osservazioni generali.

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.

Si ritiene che l'adeguamento *ex-post* dell'elenco delle imprese che aderiscono di volta in volta alla procedura di Conciliazione possa non rispecchiare la situazione del venditore nel semestre/anno di pubblicazione. Si suggerisce pertanto di aggiornare l'elenco ADR come già avviene oggi.

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

Si rimanda a quanto riportato nelle osservazioni generali.

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.

Si, si condivide.



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.

Tra le casistiche si possono elencare quelle legate ai crediti scaduti e non riscossi per clienti cessati verso cui il recupero dell'insoluto può avvenire pertanto solo tramite società esterne o per vie legali. L'intervento di società esterne o di legali comporta un ulteriore aggravio delle spese che potrebbero invece essere ridotte se fosse disponibile il ricorso alla Conciliazione.