



Spett.le
Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema
idrico
Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati

Piazza Cavour, 5
20121 Milano
consumatori@autorita.energia.it

26 Settembre 2014

DCO 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

Con il presente documento intendiamo esprimere le osservazioni della scrivente E.ON in risposta alle proposte formulate dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: AEEGSI) nel documento per la consultazione 377/2014/E/com (di seguito: DCO) concernente proposte e orientamenti in materia di risoluzione stragiudiziale delle controversie con i clienti finali.

Intendiamo esprimere, in primo luogo, un generale apprezzamento per le soluzioni di intervento ipotizzate dall'AEEGSI. In particolare riteniamo di poter accogliere con favore:

- a) la proposta di estendere il Servizio di Conciliazione ai *prosumer*; la scrivente, infatti, già oggi nell'ambito del servizio di conciliazione paritetica messo a disposizione dei propri clienti non prevede distinzioni in relazione alla tipologia di clientela;
- b) il coinvolgimento nel Servizio Conciliazione del distributore competente;
- c) l'efficientamento del processo di conciliazione, anche attraverso la contrazione di alcune delle tempistiche previste per l'attivazione della procedura di conciliazione. Tuttavia, riteniamo che una tale proposta non dovrebbe arrecare pregiudizio al corretto svolgimento delle attività preliminari condotte dalla Segreteria di Conciliazione, né tanto meno alle attività poste in capo agli operatori e ciò a garanzia dei clienti finali.

Allo stesso tempo non riteniamo condivisibile la proposta di procedere ad una pubblicazione *comparativa* (con indicazione per singolo esercente) delle performance registrate dagli operatori relativamente al Servizio Conciliazione.

E.ON Italia S.p.A.
Institutional Relations,
Licensing
& Regulatory Affairs
Via Andrea Doria, 41
00192 Roma
www.eon.it
Francesca Posti
T +39 06 95056784
M +39 345-4764616
francesca.posti@eon.com

Sede legale
Via Vespucci 2
20124 Milano

Capitale Sociale
€ 500.000.000,00 i.v.
P.Iva / C.F. 04732570967
R.E.A. 1768583
Soggetta a direzione
e coordinamento del
socio unico
E.ON SE

Si ritiene, infatti, che la pubblicazione nominativa, in luogo di una aggregata e in forma anonima, dei risultati raggiunti possa risultare potenzialmente inficiata dalla confermata e rinnovata sperimentazione in cui il Servizio Conciliazione si trova allo stato attuale e almeno per tutto il 2015.

Peraltro l'ulteriore esenzione dell'ambito di applicazione del Servizio proposta nel DCO in analisi, nonché l'ipotesi di rivedere le tempistiche dell'intero processo, comporterebbe la necessità di testare e consolidare il funzionamento del Servizio stesso prima di poter procedere alla pubblicazione sul sito dell'AEEGSI dei dati registrati.

Inoltre, la pubblicazione comparativa potrebbe a nostro avviso arrecare un potenziale pregiudizio per quegli operatori che, non accedendo alla *white list*, non dovessero accogliere le richieste di conciliazione in numero almeno pari al 50% delle ammesse (soglia ipotizzata nel DCO come livello minimo per accedere alla pubblicazione comparativa). In tal caso, infatti, il venditore – indipendentemente dalla sua capacità di gestire la singola controversia – non si vedrebbe ricompreso nell'elenco.

L'assenza in graduatoria, fornendo una rappresentazione parziale dell'assetto del mercato, comporterebbe, da un lato, una disinformazione a danno del cliente finale, e, dall'altro, un possibile rischio di immagine per gli operatori che molto hanno investito nella gestione delle controversie attraverso le conciliazioni paritetiche.

Per le considerazioni sopra riportate riteniamo quindi opportuno mantenere inalterata l'attuale modalità di pubblicazione delle performance registrate dal Servizio Conciliazione (ovvero in modalità aggregata e anonima in Relazione Annuale).

Distinti saluti