Documento per la consultazione AEEG 377/2014/E/com Osservazioni di Energia Concorrente

ENERGIA CONCORRENTE

Il presente documento illustra le osservazioni di Energia Concorrente in ordine a talune questioni aperte alla consultazione degli interessati con il Documento di consultazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (**Autorità**) 377/2014/E/com, recante *"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"*.

* * *

Energia Concorrente esprime prima di tutto il proprio generale apprezzamento in merito alle proposte avanzate dall'Autorità. È infatti importante sottolineare come rendere più efficaci le procedure e i meccanismi nell'ambito del Servizio di Conciliazione Clienti Energia dell'Autorità consentirebbe non solo di diminuire gli oneri in capo agli operatori del settore, ma anche di rendere più efficace la risoluzione delle controversie tra esercenti la vendita e cliente finale.

In particolare, la scrivente Associazione intende far presente il proprio gradimento relativamente ad alcune delle proposte avanzate dall'Autorità sui seguenti temi:

- coinvolgimento delle imprese di distribuzione nel processo di conciliazione;
- previsione della possibilità dell'esercente la vendita di convocare direttamente il cliente finale.

Coinvolgimento delle imprese di distribuzione nel processo di conciliazione

Si condivide la proposta di prevedere che imprese di distribuzione ed esercenti la maggior tutela siano obbligati a prendere parte al Servizio di Conciliazione se destinatari diretti del reclamo. Considerando però che il ruolo di principale/unica interfaccia del cliente finale viene svolto dal venditore, si intende far notare come tali circostanze risultano essere alquanto limitate.

Ad oggi, infatti, in seguito a una convocazione in sede di conciliazione da parte del cliente finale, il venditore ha facoltà di richiedere la partecipazione e i contributi tecnici del distributore solo se in fase di reclamo di prima istanza aveva già rilevato come necessario il coinvolgimento di quest'ultimo per la risoluzione della controversia. Tale impostazione si dimostra però estremamente limitativa delle possibilità dell'esercente la vendita, specialmente se si considera che spesso accade che, a conciliazione in corso, emergano ulteriori informazioni (non già fornite o non disponibili in occasione del reclamo di primo livello), in seguito all'acquisizione delle quali il venditore potrebbe (solo in un secondo momento) ravvedere l'utilità della partecipazione del distributore.

Alla luce di quanto esposto si considera dunque fondamentale prevedere che cliente e venditore abbiano la facoltà di convocare il distributore (con obbligo di partecipazione e messa a disposizione dei necessari dati tecnici) in qualsiasi fase del processo di conciliazione, anche se lo stesso non è già stato interpellato durante il reclamo di prima istanza.

L'introduzione di una simile previsione consentirebbe di sanare molte controversie in tempi più rapidi e con modalità più efficienti a tutto beneficio degli operatori e, in primis, del cliente finale.

Va infine ricordato come la partecipazione del distributore a questa tipologia di procedure sia un obbligo di servizio pubblico connesso alla specifica

attività svolta nell'interesse della collettività in regime di concessione. Non si ravvedono pertanto motivi per cui debbano esservi limitazioni al contributo che i distributori possono e devono offrire nella risoluzione di inefficienze che interessano il cliente finale.

Previsione della possibilità dell'esercente la vendita di convocare direttamente il cliente finale.

La scrivente Associazione esprime il proprio apprezzamento circa l'opportunità per l'esercente la vendita di farsi promotore con il proprio cliente per l'attivazione del servizio di conciliazione. Tale possibilità potrebbe interessare le società specialmente nei casi di morosità del cliente finale: esistono infatti delle circostanze in cui il mancato pagamento del cliente finale potrebbe trovare una risoluzione nell'ambito della conciliazione (in tal senso sarebbe anche possibile, per differenza, determinare i casi in cui, di fatto, si verifichino "condotte opportunistiche").
Si specifica infine che, si riterrebbe necessario che AEEGSI specificasse la natura (ed eventualmente l'importo) degli oneri connessi all'attivazione del servizio da parte dell'esercente la vendita. Si reputa infatti necessario che tale aspetto venga opportunamente chiarito al fine di consentire alle imprese di effettuare opportune valutazioni anche in relazione ai benefici economici derivanti da tale procedura.

Milano, 26 settembre 2014

Alessandro Bianco

Segretario generale