

ALLEGATO

Osservazioni generali

IGAS apprezza la proposta, presentata nel documento in analisi, riguardante la revisione della disciplina delle modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie tra clienti e utenti finali e operatori dei settori regolati dell'energia, in quanto si ritiene che tale rivisitazione possa aiutare a risolvere parte delle criticità riscontrate in passato. In particolare si concorda con:

- L'orientamento dell'Autorità di rendere la procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie obbligatoria ai fini della procedibilità dell'azione giudiziale;
- L'eliminazione dell'alternatività tra il Servizio di Conciliazione e lo Sportello. Tale scelta permetterebbe alle risorse impegnate per la risoluzione della problematica di concentrarsi su un unico interlocutore, a seconda della tipologia di problematica, evitando la non infrequente trattazione del medesimo caso attraverso più strumenti.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie si inserisce nel disegno più ampio elaborato dal DCO 614/2015: pertanto si rimanda alla risposta a tale documento per ulteriori approfondimenti sull'intero sistema.

Infine, si apprezza la scelta dell'Autorità, espressa anche nel DCO 614/2015, di garantire maggior importanza e centralità alla conciliazione nel nuovo sistema di tutele dei clienti e di parificare le conciliazioni paritetiche al Servizio Conciliazione dell'AEEGSI. Si ritiene, tuttavia, che proprio in virtù di tale scelta, tutti gli organismi di seconda istanza dovrebbero avere valore esecutivo e non solo contrattuale, come è previsto per il Servizio Conciliazione e gli organismi istituiti presso le Camere di Commercio. Tale decisione darebbe sicuramente maggior efficacia e valore alle decisioni prese anche presso le conciliazioni paritetiche, parificandole in tutto e per tutto agli altri strumenti.

Osservazioni puntuali

Q1. Si condivide la scelta di applicare la Disciplina in modo graduale? Se no, motivare.

IGAS condivide la scelta di applicare la disciplina descritta nel presente documento di consultazione in modo graduale, partendo dai settori dell'energia elettrica e del gas nei quali l'esperienza di procedure di risoluzione delle controversie è sicuramente più matura.

Tuttavia, rispetto alla possibilità di estendere in futuro la Disciplina alle controversie

attivate da un operatore nei confronti del cliente, si appoggia la proposta di attivare appositi incontri tecnici con i soggetti interessati e si preferisce attendere l'esito di tali tavoli per esprimere un giudizio in merito.

Q2. Si condivide la strutturazione della condizione di procedibilità ai fini dell'azione giudiziale? Se no, motivare, indicando ipotesi alternative e/o aggiuntive.

Rispetto alla proposta dell'Autorità che la condizione di procedibilità per l'azionabilità in giudizio della pretesa debba considerarsi avverata se il primo incontro esperito dinanzi al conciliatore si conclude senza l'accordo, IGAS vorrebbe suggerire un approccio parzialmente più flessibile.

Si propone, infatti, che in caso di motivata assenza al primo incontro, sia data la possibilità di schedarne un secondo entro i quindici giorni successivi. Di conseguenza, la condizione di procedibilità sarebbe da considerarsi avverata se entrambi gli incontri si dovessero concludere senza l'accordo (includendo quindi anche il caso in cui ad entrambi gli incontri la controparte non si dovesse presentare). Tale possibilità tutelerebbe tutte le parti nei casi di incombenze improvvise che potrebbero impedire la presenza al primo incontro.

Q3. Il termine per la fissazione del primo incontro appare funzionale? È individuabile un termine diverso da quello indicato? Motivare.

IGAS ritiene appropriata la fissazione del primo incontro entro 30 giorni dalla presentazione della domanda di conciliazione. E', infatti, nell'interesse di tutte le parti che il tentativo di conciliazione sia azionato e la controversia risolta nel minor tempo possibile.

Q4. Si condivide l'eliminazione del termine di 6 mesi dalla risposta al reclamo per la proposizione della domanda di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, fermi restando il termine minimo di 50 giorni e il termine lungo di 1 anno dall'inoltro del reclamo medesimo? Se no, motivare.

IGAS condivide il mantenimento di un termine minimo corrispondente a 50 giorni e l'eliminazione di un termine intermedio che decorra dalla risposta al reclamo per l'accesso alla fase conciliativa. Tuttavia, si ritiene preferibile prevedere che il termine ultimo per la presentazione della richiesta di conciliazione sia fissato a 6 mesi (piuttosto che a 1 anno) dalla risposta al reclamo. Tale previsione, infatti, accorcerebbe i tempi della procedura di conciliazione e permetterebbe sia al cliente che all'operatore coinvolto di ottenere più rapidamente l'auspicabile risoluzione della controversia.

Q5. Si condivide la previsione estesa dell'obbligo partecipativo dell'operatore al tentativo obbligatorio di conciliazione attivato presso il Servizio Conciliazione dal cliente? Se no, motivare.

IGAS condivide la previsione di un obbligo in capo all'operatore di partecipare al tentativo obbligatorio di conciliazione attivato presso il Servizio Conciliazione dal cliente.

Tuttavia, si ritiene che alcune condizioni debbano essere presenti per facilitare la buona riuscita dell'intero sistema:

Dovrebbe essere previsto un organismo che eserciti l'importante funzione di filtro delle pratiche accettabili e valide di essere trattate in seconda istanza. A questo scopo si ritiene ideale l'utilizzo dell'attuale Segreteria del Servizio di Conciliazione AEEGSI, gestita da Acquirente Unico (AU). Tale organismo potrebbe effettuare un controllo formale e di merito, così da evitare casi in cui le richieste del cliente appaiano del tutto sproporzionate e ingiustificate rispetto al pregiudizio lamentato. In questo senso sarebbe auspicabile che, proprio in questa fase di implementazione operativa della Direttiva 11/2013 sull'*Alternative Dispute Resolution* (ADR), venissero definite una serie di circostanze, come previste dall'art. 5 (4) della Direttiva stessa, che consentano alla Segreteria del Servizio di Conciliazione, in qualità di organismo ADR, di rigettare alcune istanze.

Fondamentale per un'efficace funzionamento del Servizio di Conciliazione, è l'attività di formazione che l'Autorità dovrebbe continuare a sviluppare nei confronti dei mediatori terzi. Il possesso di competenze specialistiche nel settore energetico è indispensabile affinché essi possano assumere il ruolo di "facilitatori" tra le parti, con il potere di presentare una soluzione o raccomandazione non vincolante di accordo, che la parti saranno libere o meno di accettare;

Si ritiene poi importante anche un controllo a valle del rispetto degli accordi presi in fase di conciliazione, sia nei confronti del cliente che degli operatori;

Si vorrebbe, infine, sottolineare la necessità della previsione, non ancora presente nel documento di consultazione in oggetto, che il verbale di conciliazione possa essere utilizzato in una eventuale successiva fase del giudizio così da valorizzare e tenere in piena considerazione l'esito dei precedenti livelli del sistema di risoluzione delle controversie. Tale verbale dovrebbe a nostro avviso contenere le cause dell'eventuale mancato accordo in fase conciliativa, informazione che si ritiene utile per le successive fasi di giudizio.

Rispetto alla proposta di semplificazione delle modalità di convocazione del primo incontro, si concorda con la scelta che sia il Servizio Conciliazione a comunicare la data del primo incontro, ricordando la necessità di una conferma delle parti della disponibilità per tale data. Inoltre, si chiede che l'oggetto dell'e-mail della convocazione espliciti in modo chiaro il contenuto, in modo tale da darle più risalto.

Infine, per quanto riguarda l'eliminazione dell'alternatività, come già illustrato precedentemente, IGAS è favorevole ad un approccio in cui permangano due diverse tipologie di strumenti di secondo livello. Il rispettivo perimetro di competenza e responsabilità dovrà però essere chiaramente delineato, riservando allo Sportello la trattazione di alcune precise procedure e indirizzando la restante casistica verso un tentativo obbligatorio di conciliazione. Questo al fine di evitare confusione, per il consumatore e per chi lo assiste, su quale sia lo strumento più idoneo a trattare un determinato problema.

Q6. Si condivide l'individuazione delle procedure alternative al Servizio Conciliazione dell'Autorità per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione? Se no, motivare, individuando ipotesi alternative e/o aggiuntive.

Si condivide l'individuazione delle procedure alternative al Servizio Conciliazione dell'Autorità per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione. Si apprezza la scelta dell'Autorità, espressa anche nel DCO 614/2015, di garantire maggior importanza e centralità alla conciliazione nel nuovo sistema di tutele dei clienti e di parificare le conciliazioni paritetiche al Servizio Conciliazione dell'AEEGSI. Si ritiene, tuttavia, che proprio in virtù di tale scelta, tutti gli organismi di seconda istanza dovrebbero avere valore esecutivo e non solo contrattuale, come è previsto per il Servizio Conciliazione e gli organismi istituiti presso le Camere di Commercio. Tale decisione darebbe sicuramente maggior efficacia e valore alle decisioni prese anche presso le conciliazioni paritetiche, parificandole in tutto e per tutto agli altri strumenti.