

Documento per la consultazione 562/2015/R/COM

Schema di Disciplina delle modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie tra clienti e utenti finali e operatori nei settori regolati dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e Il Sistema Idrico

2. Ambito di applicazione e tipologie di controversie

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

R1: Si, riteniamo opportuno che si operi in una logica di gradualità e che la Disciplina trovi applicazione per i settori nei quali l'esperienza di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie è sufficientemente consolidata (il Servizio Conciliazione in tali settori - domestici e piccole imprese - è operativo dall'1 aprile 2013).

3. Condizione ed effetti del tentativo obbligatorio di conciliazione

Q2: Si condivide la strutturazione della condizione di procedibilità ai fini dell'azione giudiziale?

R2: Si.

Q3: Il termine per la fissazione del primo incontro appare funzionale?

R3: Si, 30 gg dalla presentazione della domanda di conciliazione è la tempistica congrua.

4. Servizio Conciliazione dell'Autorità

Q4: Si condivide l'eliminazione del termine dei 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?

R5: Si, il cliente deve avere il tempo di costruire la pratica.

Q5: Si condivide la previsione estesa dell'obbligo partecipativo dell'operatore al tentativo obbligatorio di conciliazione attivato presso il Servizio Conciliazione dal cliente?

R5: Si, certamente. E' fondamentale per la tutela dei diritti dei clienti, indipendentemente dalla rispettiva scelta del fornitore.

Q6: Si condivide l'individuazione delle procedure alternative al Servizio Conciliazione dell'Autorità per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione?

R6: Si, ma occorrerebbe prevedere un **monitoraggio ad hoc** per assicurare equipollente tutela e qualità di intervento. A tal fine sarebbe opportuno sia garantire l'implementazione di un **canale diretto**, vale a dire una piattaforma comune che garantisca la supervisione/condivisione/scambio delle diverse procedure, sia ammettere la facoltà di richiedere **feedback semestrali**.