

**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**

*Documento per la consultazione 562/2015/E/Com
del 26 novembre 2015*

Osservazioni di ASOelettrica

10 febbraio 2016

Considerazioni di carattere generale

Assoelettrica prende atto che l'Autorità, con il presente DCO, propone di applicare quanto prescritto dal DL 6 agosto 2015 n°130 per il recepimento in Italia della direttiva 2013/11/UE. Il tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie si inserisce nel più ampio *framework* di riforma delle tutele di cui al DCO 614/15, pertanto, per fornire un quadro più esaustivo, si rimanda anche a quanto inviato in risposta a quest'ultimo DCO.

Alla luce della direzione intrapresa dall'Autorità e da tutti gli operatori verso un maggiore (e migliore) utilizzo delle opportunità offerte dalle tecnologie digitali, si chiede che, in generale, eventuali obblighi di partecipazione siano previsti esclusivamente in relazione a conciliazioni che si svolgano con procedure online.

In proposito, si segnalano le forti criticità legate alla partecipazione ad eventuali conciliazioni delle Camere di Commercio: tali conciliazioni prevedono infatti oneri decisamente maggiori rispetto al Servizio Conciliazione o alle paritetiche, a causa della necessaria presenza fisica agli incontri e all'obbligatoria iscrizione individuale del conciliatore all'albo dell'ordine degli avvocati.

Nel presente documento, inoltre, non appare sufficientemente

approfondito il tema delle procedure da seguire: giacché la conciliazione sarà condizione di stretta procedibilità alle vie giudiziarie, le procedure dovranno essere definite in maniera molto più puntuale. Ad esempio, nel caso in cui non sia possibile raggiungere un accordo, il “verbale di mancato accordo” dovrà essere redatto in maniera esaustiva, riportando le motivazioni specifiche del mancato accordo.

Sul tema delle procedure, si ritiene quindi utile che l’Autorità esegua un approfondito *focus*, soprattutto con il fine di elaborare delle procedure univoche per tutti i possibili canali di conciliazione.

Risposte agli spunti per la consultazione

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

Q1. Si condivide il percorso di gradualità proposto dall’Autorità. Si ritiene comunque che anche per i mercati energetici, probabilmente più maturi rispetto ad altri settori, al fine di definire il giusto momento di entrata in vigore, si debbano tenere in considerazione adeguate tempistiche per le future fasi consultive e per l’adeguamento di tutto il sistema alla nuova struttura che potrebbero richiedere più di quanto attualmente previsto nel documento di consultazione.

Q2. Si condivide la strutturazione della condizione di procedibilità ai fini dell’azione giudiziale? Se no, motivare, indicando ipotesi alternative e/o aggiuntive.
Q3. Il termine per la fissazione del primo incontro appare funzionale? È individuabile un termine diverso da quello indicato? Motivare.

Q2. Ai fini della strutturazione della condizione di procedibilità, si propone che l’operatore sia obbligato a partecipare soltanto allo strumento di conciliazione che è riportato nel proprio contratto con il cliente.

In subordine si chiede quantomeno che, all’art. 3 comma 2 dello schema di Disciplina, sia chiarito che la partecipazione obbligatoria è prevista soltanto per le procedure online del Servizio Conciliazione dell’Autorità, ed esplicitando che in tutti i casi la condizione di procedibilità è avverata anche in caso di non comparizione al primo incontro, così come affermato dall’Autorità stessa al par. 3.1 del presente DCO.

In generale, si ribadisce quanto detto nelle considerazioni generali, ovvero eventuali obblighi di partecipazione possono essere previsti esclusivamente in relazione a conciliazioni che si svolgano con procedure online.

Q3. Sarebbe opportuno fissare il termine per il primo incontro pari a 30 giorni dalla notifica all'operatore invece che dalla presentazione della domanda. In subordine si potrebbe fissare comunque un tempo massimo (breve) entro il quale tale richiesta venga notificata all'esercente per consentire di eseguire opportunamente la fase istruttoria. Riguardo al termine per la conclusione, si chiede che sia stabilito un termine di 90 + 30 giorni (come previsto attualmente) ed inoltre che, in caso di esigenze motivate su istanza congiunta delle parti, sia possibile un'ulteriore proroga, al fine di risolvere la controversia ed evitare la prosecuzione per vie giudiziarie.

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.

Q4. Si condivide quanto proposto, ma si chiede che in ogni caso la Segreteria del Servizio Conciliazione applichi un efficace filtro sulle richieste in ingresso, in modo da escludere determinate tipologie (oltre a quelle fiscali) che non necessitano il ricorso allo strumento della conciliazione. Tali casistiche andrebbero individuate, seguendo anche quanto già previsto dall'Art.5 (4) della Direttiva 11/2013 *sull'Alternative Dispute Resolution*, attraverso un approfondimento che preveda il coinvolgimento degli operatori. L'attivazione di un efficace filtro in grado di selezionare appropriatamente le richieste che necessitano il tentativo di conciliazione potrebbe rendere non più necessario il termine di un anno dall'inoltro del reclamo, a beneficio del cliente e a vantaggio di una riduzione del ricorso alle vie giudiziarie.

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.

Q5. Si rimanda al Q2

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.

Q6. Come detto nelle considerazioni generali, si segnalano maggiori onerosità della conciliazione nelle Camere di Commercio rispetto agli altri canali, causate soprattutto dalla necessaria presenza fisica agli incontri e dall'obbligatoria iscrizione individuale del conciliatore all'albo dell'ordine degli avvocati. Inoltre, si evidenzia un'asimmetria tra la valenza decisoria degli accordi effettuati nell'ambito del Servizio Conciliazione (e Camere di Commercio) rispetto agli accordi stipulati con le conciliazioni paritetiche (e altri eventuali organi di conciliazione), che non hanno valore decisivo.

Infine, riguardo a quanto previsto all'art.5 comma 1 dello schema di Disciplina, si chiede che i protocolli d'intesa Unioncamere/AEEGSI contengano anche dei criteri di filtro/esclusione delle richieste in entrata, in linea con quanto fatto dalla Segreteria del Servizio Conciliazione dell'Autorità. Ad ogni modo, in tali protocolli non dovrà mai essere prevista l'obbligatorietà di partecipazione da parte degli operatori.

Riteniamo necessario un chiarimento sulle procedure da seguire nel caso di richieste di negoziazioni paritetiche da parte di piccole imprese rientranti nella definizione di "cliente finale" riportata all'art.1.1 dello schema di disciplina, in considerazione del fatto che, all'art. 5 dello schema di disciplina proposto, sono richiamati unicamente gli organismi ADR risultanti dall'elenco presso l'Autorità (e quindi le sole negoziazioni paritetiche soggette agli obblighi del D.lgs. 130/15) e quindi le stesse sembrano escluse dall'assimilazione agli "... altri organismi extragiudiziali delle controversie".