



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA CLIENTI E UTENTI FINALI E OPERATORI NEI SETTORI REGOLATI DALL'AEEGSI

Documento per la consultazione 562/2015/E/Com

Febbraio 2016

OSSERVAZIONI

In considerazione delle recenti novità sul piano della normativa primaria in merito all'obbligatorietà ai fini giudiziali dell'esperimento del tentativo di conciliazione delle controversie nei settori regolati dall'Autorità, Confcommercio condivide la scelta di agire con gradualità partendo dai settori dell'energia elettrica e il gas. Tenuto conto che il decreto d.lgs. 130/15 attribuisce all'Autorità il potere di regolamentare il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui alla legge 481/95, demandando pertanto all'Autorità medesima anche l'individuazione dell'ambito applicativo della relativa disciplina, **Confcommercio reputa percorribile, nel settore elettrico, l'estensione del Servizio di Conciliazione agli utenti in media tensione.** Al riguardo si segnala che l'Autorità garante delle Comunicazioni con la Delibera n. 519/15/CONS ha approvato il regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche. La regolazione del settore delle comunicazioni elettroniche equipara, nell'ambito della tutela i consumatori domestici (definiti consumatori) da quelli non domestici (definiti utenti). Confcommercio ritiene che le motivazioni che hanno portato a tale scelta del Regolatore nel settore delle comunicazioni elettroniche siano valide anche nel settore dell'energia elettrica e il gas. Si evidenzia che in tal senso il criterio della tensione è poco funzionale in quanto la stessa piccola impresa può avere un contratto a 100 KW in BT e un contratto a 100 KW in MT. Il cambiamento della legislazione primaria e l'evoluzione attesa sulle tutele di prezzo (DDL Concorrenza e Tutela 2.0) rappresentano l'occasione per innalzare i diritti di tutti gli utenti.

In merito alla verifica della condizione per l'azionabilità in giudizio della pretesa, Confcommercio concorda che tale condizione di procedibilità debba considerarsi avverata se il primo incontro esperito dinanzi al conciliatore si conclude senza l'accordo. Nei casi di mancata comparizione della controparte al primo incontro, resta intesa la possibilità di agire in giudizio ma ci si chiede se l'Autorità debba porre in essere ulteriori misure, rispetto all'attuale quadro

regolatorio, che siano in grado di scongiurare il diffondersi di tale prassi (es: elenchi pubblici sulle presenze degli operatori agli incontri).

Confcommercio concorda inoltre sui tempi individuati dall'Autorità per l'energia e schematizzati nel seguente elenco:

- Termine per il primo incontro: 30 giorni¹ da domanda;
- Termine per la conclusione della procedura: 90 giorni;
- Nuovo termine di 1 anno dalla risposta dell'esercente al reclamo per espletare la conciliazione (anziché 6 mesi).

Si fa presente che i casi risolti presso lo Sportello hanno tempistiche analoghe se non più ridotte.

Per quanto concerne l'eliminazione dell'alternatività obbligatoria fra Servizio Conciliazione e reclamo di seconda istanza presso lo Sportello per il consumatore di energia Confcommercio esprime le proprie considerazioni nell'ambito del DCO 614/2015.

Confcommercio si rende disponibile per valutare, qualora vi sia la copertura di costi e la possibilità di avviare da parte dell'Autorità un'azione di formazione mirata, l'utilizzo delle strutture territoriali aderenti al sistema Confcommercio. Traslare sul territorio, tramite appositi sportelli PMI (tra l'altro già esistenti e costituiti, si pensi ai CAF) l'azione di assistenza dei consumatori consentirebbe un più esteso utilizzo dello strumento e una sua più facile accessibilità.

Si potrebbe emulare - a titolo sperimentale - quanto previsto per gli utenti domestici destinando, le risorse accantonate in attuazione della deliberazione dell'Autorità 20 dicembre 2012, 549/2012/E/com.

¹ Solari o lavorativi, il DCO non chiarisce.