

Osservazioni di carattere generale

ASSOGAS, intende rinnovare il generale apprezzamento in relazione all'avvio da parte del Regolatore del procedimento "di riforma" volto alla razionalizzazione del sistema di tutela dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati. Come più volte espresso, riteniamo tuttavia opportuno che le scelte regolatorie da compiere per il perseguimento dell'obiettivo di efficientamento, da noi condiviso, siano fondate su principi di riorganizzazione conservativa e migliorativa degli strumenti esistenti, anche al fine di salvaguardare gli investimenti già posti in essere dal sistema.

A tal proposito, pur alla luce delle novità normative in relazione al tentativo obbligatorio di conciliazione, si auspica una rinnovata riflessione da parte del Regolatore circa la proposta di attribuire un ruolo centrale al Servizio Conciliazione Clienti Energia a discapito dell'attività di gestione dei reclami di secondo livello dello Sportello del consumatore. Quest'ultimo strumento, infatti, oltre ad essere caratterizzato da una forte autonomia nella risoluzione delle controversie, esprime una maggiore aderenza alle esigenze di gestione dei reclami da parte degli operatori in termini di flessibilità nelle tempistiche e nelle modalità di contatto.

Pertanto, in caso di esito negativo del reclamo presentato all'operatore, si ritiene opportuno che il cliente finale contatti obbligatoriamente lo Sportello del consumatore per dirimere la controversia e, qualora ciò non risulti sufficiente, venga attivato il tentativo di conciliazione.

Per quanto invece attiene all'ipotesi di estensione del tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità ai fini dell'esperimento dell'azione giudiziaria alle "controversie attivate da un operatore nei confronti del cliente", si concorda con l'orientamento del Regolatore volto alla costituzione di un tavolo tecnico con gli operatori.

In linea con tali premesse, in un'ottica di fattiva collaborazione, si riportano di seguito alcune considerazioni di dettaglio con riferimento ai quesiti specifici posti in consultazione.

Risposta ai quesiti posti in consultazione nel DCO n. 562/2015/E/com

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

In generale, si condivide l'orientamento espresso dal Regolatore in favore di un'applicazione graduale della Disciplina. In particolare, si considera essenziale la costituzione di un tavolo tecnico con gli operatori, già prospettata al paragrafo 2.5 lett. b) del DCO in esame, al fine di approfondire le casistiche che possano determinare l'attivazione di una "controversia" da parte dell'operatore nei confronti di clienti finali e di valutare le misure più adatte alla loro gestione. A tal riguardo, si rilevano particolari perplessità per quanto attiene ai processi relativi alla morosità nei rapporti tra venditore e cliente finale nonché tra distributore e cliente finale.

In ottica prospettica, qualora venisse ampliato il campo di applicazione della conciliazione obbligatoria anche alle controversie attivate dai distributori nei confronti dei clienti finali, si segnala che tale previsione potrebbe dilazionare i tempi delle iniziative giudiziarie avviate dai distributori per ottenere la disalimentazione fisica del PdR in caso di morosità a seguito dell'attivazione del servizio di default e, pertanto, determinerebbe un aumento del rischio per il distributore di incorrere in penali nel caso in cui non si proceda alla chiusura del PdR nei tempi previsti dalla regolazione. Pertanto, riterremo opportuno che, nel definire il futuro perimetro di applicazione della conciliazione obbligatoria nelle controversie attivate dai distributori nei confronti dei clienti finali, si escluda la suddetta fattispecie.

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

Ai fini della risoluzione extra-giudiziale delle controversie attivate dai clienti domestici e dalle piccole imprese nei confronti degli operatori energetici, la strutturazione della condizione di procedibilità appare condivisibile.

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

In generale, si concorda con il termine ultimo di 30 giorni decorrenti dalla presentazione della domanda di conciliazione proposto dal Regolatore per il primo incontro. Si ritiene, tuttavia, utile evidenziare l'opportunità che sia confermata l'attuale procedura di convocazione che include, all'atto dell'adesione, la comunicazione dei *"termini di disponibilità per l'effettuazione del primo incontro"* da parte dell'operatore. Pertanto, in linea con quanto proposto dal Regolatore, le disponibilità che gli operatori potranno indicare dovranno esser ricomprese nell'arco temporale individuato.

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.

Si concorda con l'eliminazione del termine di 6 mesi e con la conferma del termine minimo di 50 giorni e del termine massimo di 1 anno dall'inoltro del reclamo medesimo.

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.

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.

Prendendo atto degli orientamenti del Regolatore in merito all'obbligo partecipativo dell'operatore al tentativo di conciliazione, si ritiene comunque opportuno, anche in considerazione della varietà di strumenti che il Regolatore sembrerebbe voler equiparare, che sia concessa all'operatore stesso la facoltà di individuare tra gli strumenti definiti dall'AEEGSI quello (o quelli) da mettere a disposizione del cliente finale, così da promuoverne l'utilizzo. In tal senso, l'obbligo partecipativo sarebbe soddisfatto dall'intervento dell'esercente nello strumento conciliativo che, tra quelli precedentemente individuati dallo stesso, sarebbe stato attivato dal cliente finale.

Al fine di non ingenerare nel sistema oneri non necessari, in linea con quanto detto in premessa e con quanto meglio specificato in risposta al DCO 614/2015/E/com, riterremo inoltre opportuno che le richieste di attivazione della procedura fossero "filtrate" per mezzo di uno strumento di risoluzione delle controversie maggiormente "flessibile", quale quello dell'Unità Reclami dello Sportello.
