



Documento di consultazione
AEEGSI 562/2015/E/com
Osservazioni di Energia Concorrente



ENERGIA CONCORRENTE



Il presente documento contiene le osservazioni di Energia Concorrente in ordine al documento di consultazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (**Autorità**) 562/2015/E/com, recante *Schema di disciplina delle modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie tra clienti e utenti finali nei settori regolati dall'autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico*, con termine invio osservazioni 10 febbraio 2016.

* * *

Premessa

Energia Concorrente esprime il proprio vivo apprezzamento per l'implementazione del Servizio Conciliazione, del quale si sta avendo modo di apprezzare l'efficacia, nell'ambito di un disegno complessivo volto ad anticipare la soluzione delle controversie in via extragiudiziale e pregiudiziale. Tale soluzione avrà effetti positivi nel contenimento di tempi e costi di risoluzione delle controversie, a beneficio dell'interesse generale ad un migliore funzionamento del sistema complessivo.

In tal senso, si ritiene opportuno che l'Autorità provveda quanto prima a definire le modalità applicative per l'attivazione del Servizio di Conciliazione anche nei confronti dei clienti finali da parte degli operatori per le casistiche da questi ultimi individuate.

Da un punto di vista operativo, si ritiene utile l'introduzione di una "agenda interattiva condivisa" – con evidenza di fissazioni e rinvii degli incontri, ecc. - che possa consentire una gestione più efficiente della procedura da parte degli operatori, dei conciliatori e degli stessi clienti finali (o dei rappresentanti da questi designati).



Risposta ai singoli spunti di consultazione

Ambito di applicazione e tipologie di controversie.

Q1. Si condivide la scelta di applicare la Disciplina in modo graduale?

Si condivide.

Condizione ed effetti del tentativo obbligatorio di conciliazione.

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

Si condivide.

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

Si condividono i termini proposti di 30 giorni per il primo incontro e di 90 giorni per la conclusione della procedura.

Servizio Conciliazione dell'Autorità.

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? Se no motivare.

Si condivide l'eliminazione del termine di 6 mesi dalla risposta al reclamo per la proposizione della domanda di conciliazione ed il rispetto del termine minimo di 50 giorni.

Si propone invece di eliminare il termine lungo di un anno sostituendolo con il termine prescrizione di legge in modo tale che, sino alla maturazione delle prescrizioni, i clienti abbiano la possibilità di esperire il reclamo presso il Servizio di Conciliazione e conseguentemente il tentativo obbligatorio di conciliazione possa avvenire presso il Servizio stesso.



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

Si condivide.

Conciliazioni paritetiche ed altri organismi

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. Si ritiene però che il Servizio Conciliazione dell'Autorità debba rimanere il principale strumento, nonché l'unico avente carattere di obbligatorietà, attraverso il quale debba avvenire il tentativo di conciliazione per quanto concerne il settore energetico.

Bologna, 10 febbraio 2016

Alessandro Bianco
Segretario generale