



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

*Spett.le Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico  
Direzione Consumatori Conciliazioni e Arbitrati  
Unità Conciliazioni e Risoluzione Stragiudiziale delle controversie  
Piazza Cavour 5  
20121 Milano*

*Milano, 10 Febbraio 2016*

### **Osservazioni al DCO 562/2015/E/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”**

#### **Premessa**

Le considerazioni che con questa nota stiamo esprimendo alla presente consultazione vogliono essere complementari a quelle riportate in risposta al parallelo e più ampio DCO 614/2015/E/com “Riforma del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico”.

Reputiamo innanzitutto positiva l’iniziativa di introdurre un tentativo di conciliazione obbligatorio che permetta una diminuzione della controversie portate a livello giudiziario. Imprescindibile per il corretto funzionamento del sistema sarà però un’opportuna riformulazione delle funzioni dello Sportello Consumatori e del Servizio Conciliazione AU (od organi alternativi), in modo tale da evitare duplicazioni e sovrapposizioni di competenze, nonché creare una sorta di “segreteria evoluta AU”, in grado di fungere da filtro e risolutore immediato per quelle casistiche che evidentemente non necessitano di un passaggio in conciliazione, in quanto di natura infondata/pretestuosa o “speciale” (e pertanto di competenza dello Sportello).

#### **Considerazioni di dettaglio**

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

Condividiamo la scelta di applicare la disciplina in modo graduale, partendo dai settori dell’energia elettrica e del gas nei quali l’esperienza di procedure di risoluzione delle controversie è sicuramente più matura. Riguardo all’estensione della disciplina alle



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

controversie attivate da un operatore nei confronti del cliente, riteniamo opportuno che l'Autorità si attivi con appositi incontri tecnici, al fine di accelerarne il processo di implementazione.

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

Condividiamo che l'attuazione di un primo incontro tramite uno dei canali possibili per espletare il tentativo di conciliazione sia condizione di procedibilità ai fini dell'azione giudiziale. Riteniamo tuttavia opportuno prevedere opportuni meccanismi che garantiscano che, in caso di assenza motivata e adeguatamente giustificata di una delle parti al primo incontro, sia data la possibilità di schedarne un secondo entro la settimana successiva. Tale possibilità tutelerebbe entrambe le parti nei casi di incombenze improvvise che potrebbero impedire la presenza al primo incontro.

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

Concordiamo con lo schema di tempistiche proposte: avvio procedura non prima di 50 giorni solari dall'inoltro del reclamo (presso tutti gli Organismi ADR abilitati), fissazione del primo incontro non oltre 30 giorni solari dal deposito della domanda di mediazione (presso tutti gli Organismi ADR abilitati), termine massimo di 90 giorni solari per la conclusione della procedura (presso tutti gli Organismi ADR abilitati).

*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.*

*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.*

Riteniamo che sia opportuno prevedere un obbligo partecipativo in capo all'operatore relativamente al tentativo obbligatorio di conciliazione attivato presso il Servizio Conciliazione dal cliente. Tuttavia, allo stesso tempo, alcune condizioni dovrebbero essere presenti per facilitare la buona riuscita dell'intero sistema e per bilanciare gli obblighi in capo agli operatori:

- riteniamo fondamentale la presenza di un organismo (a nostro avviso sempre riconducibile



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

ad AU) con la duplice funzione di filtro delle pratiche accettabili e di “segreteria evoluta”. Tale organismo dovrebbe avere da una parte il compito di controllo formale e di merito delle istanze delle parti, così da evitare casi di richieste sproporzionate e ingiustificate, dall'altra dovrebbe indirizzare la pratica ritenuta accettabile, a seconda della tipologia di problema, verso lo strumento più appropriato per la risoluzione della controversia;

- oltre a un filtro a monte, consideriamo importante anche un controllo a valle sul rispetto degli accordi presi in fase di conciliazione sia nei confronti del cliente che degli operatori (presumibilmente affidabile alla stessa “segreteria evoluta AU”);
- fondamentale infine per un'efficace funzionamento del Servizio di Conciliazione Clienti sarà il processo di formazione che l'Autorità dovrebbe continuare a sviluppare nei confronti dei mediatori terzi.

Per quanto riguarderebbe poi l'eliminazione dell'alternatività, come già premesso siamo favorevoli alla scelta di delineare un quadro dove permangano due strumenti separati, Servizio Conciliazione e Sportello, ma nel quale per ogni strumento sia ben delineato perimetro di competenza e responsabilità, riservando allo Sportello AU la trattazione di alcune precise procedure (“speciali”) e indirizzando la restante casistica verso un tentativo obbligatorio di conciliazione.

*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 l'individuazione delle procedure alternative al Servizio Conciliazione dell'Autorità per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione e apprezziamo la scelta dell'Autorità di parificare le conciliazioni paritetiche al Servizio Conciliazione dell'AEEGSI.

Restando comunque a piena disposizione per qualsiasi chiarimento nonché futura occasione di confronto in merito, rinnoviamo tutti i nostri migliori saluti.



Paolo Ghislandi