



Confederazione Nazionale
dell'Artigianato e della Piccola
e Media Impresa

OSSERVAZIONI IN MERITO AL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE AEEGSI 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”

Il ricorso alla risoluzione extragiudiziale delle controversie sorte nell'ambito di un rapporto contrattuale per la fornitura di un bene o di un servizio rappresenta, per il cliente/consumatore, uno strumento di tutela di più facile fruizione e di maggiore efficacia, sia per la minore complessità delle procedure sottostanti rispetto all'azione giudiziaria, che per il minor costo che tale meccanismo implica.

La tutela del consumatore nel mercato interno, terzo pilastro su cui l'Unione Europea si fonda, ha visto pertanto ampliare e rafforzare i propri confini da ultimo con la direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (c.d. “ADR per il consumatori”), che rende obbligatorio negli Stati membri il ricorso alla via extragiudiziale per tutte quelle controversie, nazionali e transfrontaliere, che coinvolgono i consumatori ed i professionisti.

In tal senso, l'intervento dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il servizio idrico volto a strutturare in via permanente la conciliazione obbligatoria nelle materie di propria competenza è un passo avanti nel rafforzamento della tutela del cliente finale. Cliente che – sia esso cittadino o impresa - continua ad essere soggetto debole nella relazione contrattuale con l'operatore energetico.

Tuttavia, per garantire pienamente la difesa del consumatore, la conciliazione obbligatoria presso l'Autorità deve mantenere le caratteristiche di efficacia, efficienza ed equità che il legislatore ha individuato. Pertanto, deve essere di facile accesso, di semplice svolgimento e di rapida conclusione.

In merito, le modalità di svolgimento individuate dall'Autorità sono in parte condivisibili, pur scontando un vulnus iniziale.

Il tentativo di conciliazione obbligatoria, infatti, è esperibile solo successivamente alla fase del reclamo da parte del cliente verso l'operatore. Le procedure attualmente previste per i reclami hanno purtroppo tempi lunghi ed un livello di risoluzione delle problematiche molto scarso.

Sebbene il ricorso diretto del cliente finale nei confronti dell'operatore risponda all'esigenza di risolvere un problema già nella fase di prima interlocuzione con il fornitore del servizio, esso rappresenta un aggravio della procedura nell'accesso alla conciliazione obbligatoria presso l'Autorità.

Sarebbe pertanto opportuno o prevedere che l'accesso al tentativo di conciliazione possa essere esperito comunque, senza procedere prima al reclamo verso l'operatore, ovvero ridurre drasticamente le tempistiche attualmente previste in merito e rendere più efficace il reclamo rispetto alla possibilità di risolvere i problemi.

Tale esigenza è ancor più urgente alla luce del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione in relazione alle materie di competenza dell'Autorità potrebbe essere svolto, in alternativa, anche presso altri organismi, quali ad esempio le Camere di commercio. Tuttavia, l'accesso alla conciliazione presso le Camere di commercio è molto più semplice, non essendo previsto né il previo reclamo, né un termine massimo per la presentazione della domanda.

È evidente che tali caratteristiche rendono più allettante il tentativo obbligatorio di conciliazione esperito dalle Camere di Commercio, che non si configurerebbe – come sostenuto dall'Autorità – in una tutela ulteriore per il cliente che non accede alla conciliazione presso l'Autorità, quanto piuttosto nello strumento preferibile.

Osservazioni in merito al contenuto del documento posto in consultazione

Nel merito delle proposte dell'Autorità circa le modalità di svolgimento della conciliazione obbligatoria, si condivide innanzitutto l'intento di strutturare il meccanismo a partire dal Servizio Conciliazione già esistente, implementandolo in vista dei nuovi obiettivi.

Parimenti condivisibile è l'applicazione graduale del sistema alle materie di competenza dell'Autorità, partendo in prima istanza da quelle dell'energia elettrica e del gas, già "rodato" dall'esperienza della conciliazione volontaria presso il Servizio conciliazione.

Positiva è anche l'estensione dei soggetti obbligati, comprendendo non solo gli operatori attivi nel Servizio Tutelato ma anche quelli del Mercato Libero.

In relazione alle modalità di svolgimento, i termini previsti per l'avvio della conciliazione (30 giorni dalla presentazione della domanda) e per la conclusione (90 giorni) sono coerenti con l'esigenza di una conclusione rapida.

Non altrettanto accettabili, come evidenziato in premessa, i tempi previsti per l'accesso alla mediazione in considerazione dell'obbligo vigente di esperire il tentativo di risoluzione direttamente con l'operatore tramite reclamo.

Ove non fosse possibile bypassare tale condizione, si condivide la proposta di eliminare il termine di sei mesi dalla risposta al reclamo per la proposizione della domanda di conciliazione presso il Servizio conciliazione, e si suggerisce la riduzione da 50 a 30 giorni del termine minimo entro cui l'operatore deve rispondere.

Inoltre, per un efficace funzionamento dello strumento, è fondamentale che l'avvio della procedura di conciliazione determini la sospensione dei meccanismi di autotutela da parte degli operatori. Tale previsione, contenuta nei protocolli di conciliazione ma non nelle procedure di reclamo, è elemento essenziale affinché non ricadano sui clienti finali le conseguenze negative di fatturazioni, prima che se ne verifichi la correttezza.

Infine, si giudica positivo il ruolo riconosciuto alle associazioni rappresentative dei clienti finali, che possono supportare o rappresentare il cliente nelle fasi di svolgimento della procedura di conciliazione. Ruolo che è fondamentale per favorire l'efficace implementazione del servizio e per rafforzare il quale sarebbe importante che l'Autorità, analogamente a quanto avviene con i consumatori domestici, possa essere parte attiva nel sostegno allo sviluppo di tale strumento anche per le piccole imprese.

In particolare, sarebbe opportuno che una parte delle risorse derivanti dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità venisse rivolta al sostegno di iniziative per la diffusione della conciliazione stragiudiziale per le PMI.