

## RISPOSTA DI ENEL AL

### DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 562/2015/R/EEL

#### ***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***

#### **OSSERVAZIONI GENERALI**

A seguito dell'entrata in vigore del D.lgs. 130/15 recante l'attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, Enel valuta positivamente l'obbligatorietà, ai fini giudiziali, del previo esperimento del tentativo di conciliazione delle controversie nei settori regolati dall'Autorità .

Il tentativo obbligatorio di conciliazione, quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziale, appare lo strumento idoneo per consentire al consumatore di energia elettrica e gas, la risoluzione di eventuali contestazioni senza la necessità di ricorrere esclusivamente all'autorità giudiziaria.

Come già rappresentato in altre occasioni, si condivide il percorso di gradualità intrapreso dall'Autorità e, in questa prima fase, si ritiene ragionevole che il perimetro di applicazione riguardi i settori dell'energia elettrica e del gas, nei quali l'esperienza di procedure ADR è più matura.

Prima di passare all'analisi dei singoli quesiti posti, si rappresenta nel seguito la posizione di Enel riguardo alcuni aspetti di rilevanza:

- fatte salve le negoziazioni paritetiche, alle quali l'operatore aderisce volontariamente in ragione di un accordo di natura privatistica (Regolamento), la partecipazione obbligatoria per l'operatore alla procedura di risoluzione stragiudiziale della controversia, è condivisibile limitatamente al solo Servizio Conciliazione ed a condizione che, operativamente, la procedura stessa si svolga attraverso l'utilizzo di strumenti esclusivamente *on line*;
- ci sembra opportuno che lo Schema di disciplina proposto sia integrato con le previsioni riguardanti gli obblighi, le facoltà ed i requisiti degli organismi ADR con

particolare riferimento alle norme procedurali che consentono di rifiutare il trattamento di una determinata controversia come previsto dall'art.141**bis** 2° comma.

Fermo restando quanto sopra, sulla più ampia riforma del sistema di tutele dei clienti finali, si rinvia alle osservazioni di dettaglio in risposta ai vari quesiti posti con il documento per la consultazione 614/2015/E/com.

## **RISPOSTE AGLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE**

### **Q1: si condivide la scelta di applicare la Disciplina in modo graduale?**

Si condivide in generale l'orientamento. Evidenziamo, comunque la necessita di valutare la data di entrata in vigore del provvedimento, dando il tempo opportuno agli operatori e agli altri soggetti coinvolti, in vista delle importanti implementazioni che si renderanno necessarie.

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

Si ritiene che la formulazione della condizione di procedibilità riportata nello schema di disciplina, debba essere intesa come avverata qualora il primo incontro esperito dinanzi al conciliatore si concluda senza l'accordo, per tale intendendosi il mancato raggiungimento dell'accordo a valle del primo incontro in cui le parti hanno rappresentato le relative posizioni ed abbiano constatato, alla presenza del conciliatore, l'assenza di qualunque possibilità conciliativa e di tanto venga data formale evidenza.

Analogamente si ritiene avverata la condizione di procedibilità anche in ipotesi di mancata comparizione della controparte al primo incontro e ove l'operatore abbia risposto negativamente argomentando le ragioni della mancata partecipazione.

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

Si condivide l'orientamento che pone in 30 giorni il termine per la fissazione del primo incontro e in 90 giorni il termine massimo per la conclusione della procedura di conciliazione.

Anche con riferimento all'esperienza maturata negli ultimi mesi, si condivide l'orientamento che pone in 30 giorni il termine per la fissazione del primo incontro, ma a partire dalla

notifica all'operatore e non dalla presentazione della domanda di conciliazione. Ciò in relazione alla necessità di eseguire una istruttoria preliminare interna all'operatore prima di comparire all'incontro, con l'obiettivo di concludere la conciliazione in maniera positiva già al primo incontro, almeno nei casi non troppo complessi. Mantenere il termine a partire dalla presentazione della domanda, non copre i tempi per gli eventuali completamenti della documentazione necessaria e della gestione preliminare da parte dell'organismo ADR. Eseguire il primo incontro con i soli elementi già noti nella gestione del primo reclamo comporta certamente la chiusura negativa della conciliazione oppure un rinvio per approfondimenti; tutto ciò contrario all'efficienza ed efficacia dello strumento.

Si ritiene utile di prevedere anche la possibilità di prorogare il termine di conclusione della procedura, per esigenze motivate e per un periodo non superiore a 30 giorni, su istanza congiunta delle Parti avanzata entro termini prefissati.

**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 più lungo di 1 anno dall'inoltro del reclamo medesimo? Se no motivare**

Si condivide l'eliminazione del termine di 6 mesi dalla risposta al reclamo, fermo restando il termine minimo di 50 giorni dall'invio del reclamo senza che l'operatore abbia risposto o nel caso in cui la risposta sia ritenuta insoddisfacente.

Riguardo il termine più lungo di un anno, valido ai fini della proposizione della domanda di conciliazione, se ne suggerisce l'eliminazione consentendo, invece, l'attivazione della procedura di conciliazione sempre, purché entro i termini prescrizionali applicabili al diritto o alle richieste che si intendono far valere. Tale impostazione, tesa alla massima tutela del consumatore, sarebbe in linea con i termini entro cui è possibile azionare la medesima pretesa in giudizio e aumenterebbe le possibilità di ricorso alla procedura di risoluzione alternativa della controversia.

**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**

Enel condivide la previsione dell'obbligo partecipativo dell'operatore al tentativo obbligatorio di conciliazione solo presso il Servizio Conciliazione dell'Acquirente Unico; tale obbligo non si ritiene possa essere previsto nella disciplina generale sull'obbligatorietà

del tentativo, non prestandosi a essere applicato anche in ambito di mediazione ex d.lgs. 28/10 e media conciliazione presso le Camere di Commercio.

**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.**

Come anticipato nelle osservazioni generali, sarebbe opportuno avere un chiarimento sulle procedure da seguire nel caso di richieste di negoziazioni paritetiche da parte di piccole imprese rientranti nella definizione di "cliente finale" riportata all'art.1.1 dello schema di disciplina, in considerazione del fatto che, all'art. 5 dello schema di disciplina proposto, sono richiamati unicamente gli organismi ADR risultanti dall'elenco presso l'Autorità (e quindi le sole negoziazioni paritetiche soggette agli obblighi del D.lgs. 130/15).

In particolare, non risulta evidenziato nella presente consultazione in che modo lo svolgimento di una negoziazione paritetica con le piccole imprese, sulla base di Protocolli di intesa e di Regolamenti stipulati con gli operatori, valga ai fini dell'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione - e, dunque, ai fini dell'avveramento della condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria - non essendo prevista, per altro correttamente, l'iscrizione dei relativi organismi ADR nell'elenco ufficiale di cui alla delibera 620/2015/E/com.

L'assenza di obbligo d'iscrizione per gli organismi richiamati, per altro in linea con l'impianto principale del D.lgs. 130/2015, la cui disciplina è rivolta ai consumatori/clienti domestici, dovrebbe comunque garantire, nei settori regolati dall'Autorità, l'avveramento della condizione di procedibilità a seguito dell'esperimento del tentativo di conciliazione mediante le procedure e i sistemi di ADR già previsti dall'attuale legislazione.

Ciò premesso si condivide l'orientamento, con le seguenti precisazioni.

In generale si evidenzia la necessità di tenere in considerazione che gli organismi di conciliazione dovrebbero favorire una gestione *on line* delle procedure, in linea anche con il D.lgs. 130/15, ove si ritrova una preferenza per le forme di comunicazione a distanza e digitalizzate. Si ritiene, infatti, che lo sviluppo e il potenziamento dei canali telematici e digitali garantiscano un miglior servizio ai clienti e una maggiore efficienza anche nel settore della risoluzione extragiudiziale delle controversie, assicurando in questo modo costi contenuti. Al contrario, organismi che prevedono diverse modalità di svolgimento della conciliazione (ad esempio attraverso l'incontro tra le parti ed il mediatore in un luogo

fisico) non acconsentirebbero a garantire la medesima rapidità ed economicità della procedura. Enel ritiene, quindi, che la gestione *on line* e digitalizzata delle ADR rimanga un obiettivo fondamentale nella gestione delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Per quanto riguarda la proposta di conciliazione presso le Camere di commercio e gli organismi di mediazione iscritti nel registro ministeriale ex d.lgs. 28/10, si esprimono invece sostanziali perplessità. Questi organismi, infatti, pur prevedendo in alcuni casi l'avvio e l'istruzione della controversia mediante strumenti telematici, necessitano che vi sia l'incontro delle parti e il mediatore, presso un luogo fisico. Inoltre, gli accordi raggiunti in questi altri organismi di conciliazione - alternativi al Servizio dell'Acquirente Unico - quali, ad esempio, quelli in media conciliazione presso le CCIAA, per ottenere valore di titolo esecutivo sono subordinati alla sottoscrizione da parte degli avvocati che assistono le parti.

Per la mediazione civile, si ravvisa una inadeguatezza ed una poca versatilità dello strumento; infatti, dall'esperienza maturata in Enel, è stato riscontrato che le procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie caratterizzate da una assistenza di tipo legale meglio si prestano ad essere utilizzate per i clienti "non consumatori", in ragione della peculiarità degli interessi di cui sono portatori e della relativa maggiore capacità economica e, sempreché, tali procedure abbiano la versatilità necessaria ad essere gestite in forme digitalizzate. Questo orientamento sarebbe, per altro, in linea con l'impianto principale del D.lgs. 130/2015 che si rivolge proprio ai consumatori come categoria individuata a recepire determinate tipologie di tutele.