



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
Consumatori@autorita.energia.it

10 Febbraio 2016

Documento per la consultazione 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.

Con il presente documento si esprimono le osservazioni della scrivente E.ON in relazione alle proposte formulate dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (di seguito: AEEGSI) nel documento per la consultazione in oggetto.

Osservazioni di carattere generale

Il documento per la consultazione 562/2015/E/com (di seguito: DCO) prende le mosse dalla normativa europea, e dalla normativa nazionale di attuazione e recepimento di quella di rango comunitario (il DL 6 agosto 2015 n. 130 per il recepimento in Italia della Direttiva 2013/11/UE), in materia di risoluzione delle controversie tra clienti e utenti finali.

In tal senso, nel DCO sono formulate proposte in linea con le attese, affrontando i temi del trattamento delle controversie tra operatori e i propri clienti e definendo orientamenti relativi allo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, condizione di procedibilità per le successive azione innanzi all'autorità giudiziaria.

Secondo gli orientamenti proposti in consultazione, il cliente avrebbe a disposizione diverse alternative per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione: il Servizio Conciliazione dell'AEEGSI, il servizio offerto da organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (organismi ADR iscritti nell'apposito elenco e conformi alla normativa) e le procedure presso le Camere di Commercio. Tra le alternative proposte, la partecipazione al Servizio di Conciliazione sarebbe secondo le proposte dell'AEEGSI obbligatoria per tutti i fornitori, mentre la partecipazione agli altri organismi rimarrebbe facoltativa.

Una tale apertura si tradurrebbe, di fatto, in una scelta da parte del fornitore “forzata” per lo strumento offerto dall'Autorità che garantirebbe il rispetto dei prerequisiti previsti dalla normativa ADR. In tal senso, riteniamo che l'orientamento dell'AEEGSI introduca una discriminazione per le procedure di conciliazione presso gli organismi paritetici ulteriori rispetto al Servizio Conciliazione Autorità.

In appendice al DCO è inoltre riportato lo schema delle modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie

A tale riguardo segnaliamo fin da subito la mancanza di elementi di dettaglio per la valutazione delle proposte formulate dall'AEEGSI. In particolare, non sono adeguatamente approfonditi gli aspetti della procedura che, a nostro avviso, dovrebbero essere individuati in modo uniforme tra i diversi organismi di conciliazione utilizzabili. Parimenti poco approfonditi appaiono aspetti prioritari come l'individuazione di meccanismi di filtro delle richieste di conciliazione, nonché l'individuazione di un chiaro ruolo e specifiche funzioni da attribuire alla Segreteria di Conciliazione.

Osservazioni puntuali

Ambito di applicazione e tipologie di controversie

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

Stante quanto riportato in parte generale circa la mancanza di alcuni elementi di dettaglio, si ritiene opportuno una ulteriore fase di analisi e approfondimento con gli operatori. In tal senso, pur se condividiamo l'adozione di una logica di gradualità delle proposte, non si ritiene concretamente percorribile la data di decorrenza ipotizzata (1° gennaio 2017).

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.

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.

Nell'ottica di rendere maggiormente agevole la fruibilità ed accessibilità delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, si condivide la individuazione di procedure alternative al servizio Conciliazione secondo la elencazione prospettata nell'orientamento (Camere di Commercio – organismi ADR – organismi di mediazione iscritti nel registro ministeriale di cui al D.Lgs 28/10).

Tuttavia, con riferimento alla proposta di rendere obbligatoria l'adesione al Servizio Conciliazione Autorità per tutti gli operatori, si richiama quanto già indicato in parte generale, e in particolare si rinnova l'osservazione già formulata circa il fatto che l'obbligatorietà che riguarderebbe il servizio dell'AEEGSI costituirebbe un fattore discriminante per l'attivazione di ulteriori servizi di conciliazione. Stante

l'obbligatorietà ipotizzata dall'Autorità di adesione al Servizio, nonché di partecipazione al primo incontro, gli operatori sarebbero di fatto indotti a rendere disponibile certamente, se non esclusivamente, il Servizio Conciliazione dell'Autorità, tralasciando eventuali ulteriori servizi di conciliazione a danno di quei clienti che oggi potevano avvalersi del contributo delle Associazioni dei Consumatori e del supporto loro offerto in ragione di specifici protocolli di conciliazione paritetica con i propri fornitori.

Al fine di consentire agli operatori di scegliere tra gli organismi ADR che, conformi ai requisiti e ai principi previsti dalla normativa, consentano di rispettare il principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione, si ritiene opportuno prevedere che l'obbligo di partecipazione per l'esercente la vendita riguardi esclusivamente lo strumento di conciliazione proposto nei propri contratti di vendita sottoscritti dai cliente finali.

Conciliazioni paritetiche e 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.

Con riferimento alle proposte formulate dall'Autorità si ritiene opportuno segnalare in primo luogo la maggiore onerosità rappresentata dalla conciliazione presso le Camere di Commercio rispetto agli altri canali di conciliazione ipotizzati in consultazione. Inoltre le conciliazioni presso le Camere di Commercio richiederebbero una necessaria presenza fisica agli incontri certamente più gravosa rispetto alle procedure on line previste dal Servizio Conciliazione dell'Autorità o dalle procedure paritetiche previste dagli operatori.

Distinti saluti