

Osservazioni Eni S.p.A.

Documento di 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”***

San Donato Milanese, 10 febbraio 2016

Con il presente documento Eni S.p.A. formula le proprie osservazioni alla consultazione in oggetto.

Osservazioni generali

Eni condivide in linea di principio il modello, proposto dall'Autorità, sulla disciplina del tentativo obbligatorio di conciliazione, basato sui seguenti punti.

- L'obbligatorietà di esperire il tentativo di conciliazione come condizione di procedibilità di una successiva azione giudiziale è posta solo in capo al cliente di energia, non in capo al venditore.
- Il cliente avrà a disposizione diverse alternative per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, potendo rivolgersi al Servizio di Conciliazione istituito dall'AEEGSI o ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie quali gli organismi ADR iscritti nell'apposito elenco e le Camere di commercio (previa stipula di apposito protocollo d'intesa tra Unioncamere ad AEEGSI).
- Ferme restando le diverse alternative a disposizione del cliente, la partecipazione al Servizio di Conciliazione diventerebbe obbligatoria per tutti gli operatori del mercato gas ed elettrico (venditori e distributori), mentre la partecipazione agli altri organismi rimarrebbe una facoltà; in questo senso abbiamo inteso la previsione in base alla quale la mancata presenza di una delle parti al primo incontro vale come tentativo esperito senza accordo: in pratica, se il cliente si rivolge al Servizio di Conciliazione il venditore è obbligato a partecipare al primo incontro (senza ovviamente che ciò comporti alcun obbligo di raggiungere un accordo), mentre per gli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle

controversie non c'è obbligo di presenziare al primo incontro (ovviamente sono fatti salvi gli obblighi previsti dagli eventuali Protocolli di conciliazione paritetica siglati dai venditori).

- Il ricorso al Servizio di Conciliazione è condizionato alla presentazione di un reclamo scritto all'operatore ed al ricevimento di una risposta considerata non soddisfacente dal cliente oppure al fatto che siano decorsi inutilmente i termini previsti per la risposta (aumentati di 10gg per prevedere i tempi di ricezione). Riteniamo infatti fondamentale che il ricorso alla conciliazione debba obbligatoriamente essere preceduto da un reclamo quantomeno di primo livello.

Inoltre, con riferimento allo schema più generale in cui si inserirebbe la disciplina del tentativo obbligatorio di conciliazione, ci preme commentare anche in questa sede quanto proposto nel documento di consultazione 614/2015/E/com sulla riforma di tutele dei clienti finali in merito all'eliminazione della possibilità per il cliente di ricorrere allo Sportello per il consumatore per i reclami di secondo livello. Con riferimento a questa scelta, esprimiamo le seguenti considerazioni:

- da un lato è del tutto comprensibile che, dovendo prevedere a carico del cliente (in forza della normativa primaria) la via obbligata della conciliazione come condizione di procedibilità per un'eventuale successiva azione legale vera e propria, non possa più essere prevista l'alternatività fra reclamo di secondo livello presso lo Sportello e Servizio Conciliazione (dovendo necessariamente prevalere il secondo) e che, d'altra parte, prevedere il reclamo di secondo livello come ulteriore condizione per poter attivare il Servizio di conciliazione sarebbe poco compatibile con l'attuale impostazione della gestione delle contestazioni di secondo livello

e comporterebbe un eccessivo allungamento delle tempistiche per il cliente finale;

- d'altra parte, si osserva che lo Sportello per il Consumatore svolge tutt'oggi un'utile funzione di "filtro" e di orientamento dei clienti finali all'interno del complesso quadro regolatorio vigente, contribuendo anche a frenare l'animosità dei clienti su casi che, in assenza di tale filtro, si trascinerebbero facilmente in azioni successive (conciliazioni o vere e proprie azioni legali); il venir meno di tale funzione di orientamento e filtro, da un momento all'altro, potrebbe quindi far aumentare di molto il ricorso alla conciliazione, anche su tematiche che potrebbero invece essere risolte con un minor dispendio di risorse da parte del venditore.

Potrebbe quindi essere utile valutare, anche in una seconda consultazione, un modello in cui la segreteria del Servizio di Conciliazione possa effettuare una valutazione non solo strettamente formale delle pratiche per l'ammissione al Servizio di Conciliazione, ma che operi anche come guida per il consumatore in modo da dissuadere i casi di evidente e manifesta infondatezza delle pretese vantate dal cliente stesso.

Osservazioni ai singoli spunti di consultazione

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

Per quanto riguarda nello specifico l'applicazione della Disciplina con ritardo nel settore idrico rispetto ai settori elettrico e gas, non presentiamo osservazioni poiché la scelta non ha impatti per Eni; vogliamo invece osservare alcuni punti con riferimento all'ambito di applicazione della disciplina.

A nostro avviso l'ambito di applicazione del tentativo obbligatorio di conciliazione (e conseguentemente del Servizio di conciliazione) dovrebbe essere circoscritto ai soli consumatori, per consentire un'omogeneità di applicazione con il Codice del consumo.

In ogni caso la segreteria del Servizio di Conciliazione dovrebbe verificare i requisiti che fanno rientrare il cliente nell'ambito di applicazione, lasciando comunque la possibilità all'operatore di eccepire la non veridicità delle informazioni fornite dal cliente, qualora fosse a conoscenza del fatto.

Condividiamo invece le cause di esclusione previste al comma 2.2 dello schema di disciplina, alle quali dovrebbe aggiungersi, a nostro avviso, il fatto che il caso sia già stato trattato (o in corso di trattazione) presso un altro organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie (es. presso un organismo ADR).

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

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

Eni condivide la strutturazione della condizione di procedibilità per l'azionabilità in giudizio della pretesa così come prospettata: la condizione si considera avverata qualora il primo incontro esperito dinanzi al conciliatore si concluda senza l'accordo, comprendendo tra le fattispecie di mancato raggiungimento dell'accordo anche il caso di mancata comparizione della controparte al primo incontro (casistica che si applicherebbe a tutti gli strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie prospettati nel documento, tranne il Servizio di Conciliazione, come detto in premessa).

Con riferimento al termine per la fissazione del primo incontro, i 30 giorni proposti nel documento decorrenti dalla presentazione della domanda ci sembrano troppo stringenti: al fine di consentire al venditore di istruire la pratica in modo approfondito, arrivando al primo incontro con il maggior numero di elementi a disposizione (aumentando così le probabilità di una risoluzione in tempi rapidi, se non addirittura al primo incontro) si propone di allungare tale termine a 45 giorni.

Sempre in riferimento all'appuntamento, è necessario che la procedura preveda che le parti vengano a conoscenza della data di primo incontro un congruo anticipo (almeno 10gg).

Si ritiene inoltre indispensabile prevedere espressamente la possibilità per l'operatore di eccepire, prima del primo incontro, l'applicabilità del Servizio di Conciliazione in caso di irregolarità, ad es.:

- il cliente dichiara di aver presentato reclamo scritto e di aver atteso 50gg ma l'informazione non è veritiera,
- c'è già una causa in corso,
- il caso è già stato trattato (o in fase di trattazione) presso un altro organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie,
- il caso riguarda tematiche espressamente escluse dall'ambito di applicazione (es. problemi di natura fiscale e tributaria),
- ...

Con riferimento al termine massimo per la conclusione della procedura di conciliazione, si prende atto che la normativa impone un termine di 90 giorni e si richiede, in analogia con la procedura prevista attualmente presso il Servizio di Conciliazione, che sia prevista la possibilità di ottenere una proroga di 30

giorni su richiesta congiunta e motivata delle parti, o anche su richiesta del conciliatore nei casi di controversia complessa.

Per quanto riguarda la proposta di confermare l'attivazione del Servizio di Conciliazione su piattaforma online ma prevedendo anche la possibilità di fornire accesso offline, riteniamo opportuno evitare tale previsione, visto che i clienti non alfabetizzati dal punto di vista informatico possono comunque avvalersi delle Associazioni rappresentative che al contrario hanno maturato una notevole esperienza in tal senso.

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

Si condivide l'eliminazione del termine di 6 mesi dalla risposta al reclamo per la proposizione della domanda di conciliazione contestualmente al mantenimento:

- del termine minimo di 50 giorni per attendere la risposta al reclamo da parte dell'operatore;
- del termine massimo di 1 anno dalla data di invio del reclamo; una volta decorso tale termine il cliente non potrà più rivolgersi al Servizio di Conciliazione ma potrà esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso gli altri organismi.

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.

Si rimanda alle considerazioni espresse in premessa.

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.

Nell'ottica di rendere più agevole la fruibilità ed accessibilità delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, si condivide l'individuazione di procedure alternative al servizio Conciliazione, con particolare riferimento agli organismi ADR.