

Osservazioni generali

Edison apprezza il lavoro svolto finora dall'Autorità nel definire un percorso di gestione delle controversie che ha fornito un elevato livello di assistenza ai consumatori grazie ad una procedura snella ed agevole per tutte le parti coinvolte.

Edison accoglie pertanto con favore il documento di consultazione in oggetto che interviene ad ottimizzare alcuni passaggi degli attuali strumenti di conciliazione e con l'occasione suggerisce nel seguito alcuni ulteriori piccoli interventi.

Il buon funzionamento dello strumento passa sicuramente per l'operato della Segreteria che accoglie le domande e per primo ne verifica il contenuto e la procedibilità.

Per questo motivo, sarebbe auspicabile che l'organo:

- trasmettesse tempestivamente le richieste all'operatore interessato, soprattutto quelle per cui è prevista una riduzione dei tempi di trattazione;
- affinasse la propria modalità di verifica delle pratiche ammissibili per evitare di appesantire il servizio impegnando i conciliatori con analisi di argomenti che non possono essere trattati con lo strumento conciliativo. A titolo esemplificativo si rilevano casi in cui sono state accolte e quindi trasmesse agli operatori domande relative a dispute su Cmor;
- indicasse, in uno spazio apposito sul portale, i motivi di rifiuto a procedere in conciliazione. L'informazione aiuterebbe gli operatori a spiegare ai propri clienti o ai loro rappresentanti in sede legale il vero motivo della mancata attivazione della procedura. Quasi sempre, infatti, i consumatori o i loro rappresentanti individuano nel venditore la causa di mancata attivazione delle pratiche conciliative;
- non eliminasse, nel verbale di esito negativo il riferimento ai "punti controversi" così come proposto al punto 7.20 del documento in analisi. Al contrario si richiede che i verbali prodotti siano caratterizzati da un grado di dettaglio tale da permettere a entrambe le parti coinvolte di conoscere esattamente le fasi della discussione e i motivi per cui una richiesta è stata soddisfatta - interamente o parzialmente - oppure rigettata.

Prima di passare alle osservazioni specifiche si chiede di precisare cosa si intenda al paragrafo 5.6 quando si fa riferimento ai motivi poco esaustivi nei casi di inammissibilità delle domande di conciliazione riportate dagli organismi ADR.

Osservazioni specifiche

Q1. Si ritiene condivisibile l'esclusione dei clienti multisito che abbiano almeno un punto non rientrante nell'ambito soggettivo del TICO? Se no, motivare.

Si si condivide.

Q3. Si condivide la riduzione del termine minimo di attivazione del Servizio Conciliazione a 35 giorni dalla presentazione del reclamo, in caso di mancata risposta dell'operatore? Se no, indicare, motivando, un diverso termine.

In linea con quanto espresso nelle osservazioni generali si ritiene fondamentale che la procedura di conciliazione sia semplice e agilmente attivabile. Si condivide pertanto l'indicazione di 35 giorni dall'invio del reclamo per l'attivazione del Servizio. Per Edison è infatti importante permettere al cliente di giungere quanto più rapidamente possibile ad una composizione della controversia.

A titolo puramente informativo, si chiede, in ogni caso di chiarire il motivo per cui non sia stato applicato il principio attualmente in vigore che prevede un delta di dieci giorni tra la scadenza della risposta al reclamo scritto e la possibilità di attivare la conciliazione.

Q4. Si condivide l'abrogazione del termine lungo di un anno dalla presentazione del reclamo, fermo restando il termine minimo di 35 giorni? Se no, motivare.

Edison manifesta una certa cautela nell'analisi di tale proposta.

Da un lato, infatti, potrebbe essere vantaggiosa per entrambe le parti poiché potrebbe ridurre la numerosità dei ricorsi giudiziali e conseguentemente gli sforzi economici e operativi sia del cliente finale sia del venditore.

Dall'altro potrebbe generare estrema confusione e incertezza nella conduzione della procedura di conciliazione perché a distanza di troppi anni la ricostruzione della contesa potrebbe essere macchinosa e poco precisa.

Si potrebbe quindi individuare un termine intermedio di due/tre anni che favorisca una trattazione ancora relativamente fresca e quanto più incisiva possibile e allo stesso tempo fornisca al cliente indeciso o distratto il tempo sufficiente per decidere se intraprendere la strada della conciliazione o considerare definitivamente chiuso il proprio caso.

Q5. Si condivide l'introduzione di un termine massimo per il venditore per richiedere l'ausilio tecnico prima del primo incontro? Se no, motivare.

Si si condivide.

Q6. Si condivide l'introduzione dell'obbligo del venditore all'atto della convocazione del distributore di formulare le tematiche oggetto di ausilio tecnico? Se no, motivare.

Si ritiene utile che il venditore indichi il macro tema oggetto della richiesta. Questo non esclude però, che il distributore sia ugualmente tenuto a fornire il proprio ausilio tecnico, qualora durante l'incontro emergesse un errore di individuazione del problema da parte del venditore.

Q7. Si condivide la facoltà del distributore, convocato come ausilio tecnico, di assumere volontariamente obblighi prestazionali nei confronti del cliente finale, al fine di prevenire un futuro contenzioso? Se no, motivare.

Si si condivide.

Q8. Si condivide di prevedere la facoltà del rinvio per una sola volta e per ciascuna parte esercitabile nel corso della procedura? Se no, motivare.

Si si condivide. Nell'ottica di ulteriore efficientamento del servizio si considera utile che gli incontri per singolo operatore vengano schedulati secondo le disponibilità e i calendari dei conciliatori, questo per evitare sovrapposizioni con altre conciliazioni o l'alternarsi di fasi di sovraffollamento con fasi di inattività.

Q9. Si condivide l'introduzione della facoltà del Servizio, su richiesta di una o entrambe le parti, di riunione delle eventuali procedure pendenti connesse soggettivamente o oggettivamente? Se no, motivare.

Si chiede maggiore chiarezza al riguardo.

Si valuta, infatti, profittevole la trattazione da parte della medesima società di più reclami per uno stesso cliente. Non si comprende, invece, l'efficacia dello strumento qualora ci si riferisse a più reclami di più clienti. A nostro avviso, quest'ultima opzione si classificherebbe come class action da redimere quindi in altra sede.

Q10. Si condividono le ulteriori misure a tutela dei clienti finali destinatari della costituzione in mora? Se no, motivare.

Si si condivide e anzi si desidera evidenziare che Edison già oggi nei casi di richieste di conciliazione che riguardano costituzione in mora, sospende qualsiasi attività di recupero credito fino a quando la contestazione non trova composizione, sempreché i tempi lo

consentano rispetto alla procedura già avviata. In questi casi, ovviamente si rende quanto mai rilevante l'invio tempestivo da parte della Segreteria delle richieste di conciliazione.

Q12. Si condivide l'ipotesi di riattivare un tavolo tecnico al fine di approfondire l'estensione dell'attivazione della procedura di conciliazione agli operatori?

Sì, si condivide. Sarà un'occasione utile per valutare l'effettiva necessità dell'estensione dello strumento agli operatori.

Q13. Considerando l'attuale orientamento giurisprudenziale sull'inapplicabilità del tentativo obbligatorio al procedimento monitorio, si ritiene possano essere individuate ulteriori specifiche fattispecie per l'azionabilità di controversie di operatori nei confronti dei clienti ai sensi del TICO? Se sì, quali?

Al momento non si hanno osservazioni al riguardo.

Q14. Si ritiene opportuno il rafforzamento dell'accesso al Servizio per i clienti finali e utenti non assistiti da delegati con punti periferici? Se sì, quali potrebbero essere le modalità, che non comportino costi per il cliente e oneri per il sistema?

In questa direzione riteniamo che andrebbero valorizzate, a livello mediatico e istituzionale, le conciliazioni paritetiche che offrono ai consumatori la possibilità di conciliare con modalità offline ampliando la platea di clienti che possono ricorrere a metodi alternativi e gratuiti senza rinunciare a risolvere il proprio problema per mancanza di mezzi e opportunità.