

RISPOSTA DI ENEL AL

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 199/2018/R/com

Orientamenti per l'efficientamento e l'armonizzazione settoriale della disciplina in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (TICO)

OSSERVAZIONI GENERALI

In via preliminare, si condivide l'iniziativa dell'Autorità di rivedere le disposizioni del TICO alla luce di quanto emerso nel corso del primo anno di operatività del tentativo obbligatorio di conciliazione per le controversie con riferimento ai settori regolati dall'Autorità stessa.

Ai fini di favorire il ricorso sempre più ampio alle misure conciliative, si ritiene fondamentale non solo che le nuove previsioni assicurino l'efficacia e l'efficienza delle procedure di composizione stragiudiziale delle controversie, ma che altresì vengano migliorati alcuni aspetti meramente organizzativi. Anticipando qui quanto più diffusamente argomentato nel prosieguo del documento, ci preme sottolineare sin d'ora la necessità di individuare diverse modalità di gestione dei calendari delle procedure. Attualmente, infatti, la programmazione degli incontri spesso presenta picchi di attività in alcuni giorni/orari, o non tiene conto di periodi dell'anno durante i quali la presenza del personale è minore (ad es. le festività di fine anno o le settimane centrali di agosto). Pur non volendo creare rigidità nella gestione di tali calendari, riteniamo che sarebbe utile una condivisione degli stessi in modo da poter meglio pianificare l'attività del Servizio conciliazione.

Si riportano di seguito le osservazioni specifiche relative ai diversi spunti di consultazione.

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 ritiene condivisibile la proposta dell'Autorità.

Q2. In vista dell'entrata in vigore del TICO a regime, a valle del periodo transitorio su base volontaria, si condivide che sia il gestore dell'acquedotto il soggetto destinatario delle domande di conciliazione nei casi di gestione separata, anche se le controversie riguardano il servizio fognatura e/o servizio depurazione? Se no, motivare.

Non abbiamo osservazioni.

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.

Si condivide la proposta di armonizzare il termine minimo di attivazione del Servizio conciliazione con il nuovo termine massimo di risposta ai reclami previsto a partire dal 1° gennaio 2019.

Riterremmo però opportuno individuare il termine minimo non in 35 giorni ma in 40 giorni, sempre decorrenti dalla presentazione del reclamo. Si fa presente, infatti, che ancora una considerevole percentuale di reclami non viene gestita tramite canali telematici, quanto piuttosto, utilizzando canali di posta ordinaria, che richiedono tempi maggiori per la consegna della risposta al cliente.

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.

Si condivide l'abrogazione del termine lungo di un anno per i casi di mancata risposta dell'operatore, anche come stimolo ad una maggiore efficienza dell'operatore.

Non si condivide tale eliminazione, invece, per i casi in cui sia stata tempestivamente fornita risposta al primo reclamo e in assenza di reiteri da parte del cliente: in tal caso la presenza del termine lungo è volta a garantire che il confronto tra fornitore e cliente insoddisfatto si svolga il più possibile a ridosso dei fatti contestati, oltre che ad assicurare che il cliente riceva tutela quando il suo interesse è ancora attuale.

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 condivide l'introduzione del termine massimo in questione, e si propone che tale termine massimo venga individuato in dieci giorni prima del primo incontro, in analogia al tempo minimo di chiamata in caso di domanda di conciliazione presentata direttamente nei confronti del distributore. E' comunque fondamentale che – come prospettato – venga mantenuta la possibilità di chiamare il distributore in ausilio tecnico anche nel corso del primo incontro, qualora ne emerga la necessità in tale sede. Si ritiene inoltre necessario prevedere la possibilità di chiamare il distributore in ausilio tecnico anche in incontri successivi al primo, qualora ciò si renda necessario in virtù di elementi prima non emersi, al fine di salvaguardare l'interesse del cliente alla risoluzione del problema. Ovviamente, tale convocazione non deve pervenire a ridosso della scadenza naturale del procedimento di conciliazione, al fine di consentire al distributore di intervenire in maniera efficace.

In caso di chiamata in ausilio tecnico in occasione del primo incontro o di incontri successivi, il nuovo incontro dovrebbe essere fissato fra un minimo di dieci e un massimo di trenta giorni successivi alla richiesta di convocazione.

In ogni caso si ritiene utile prevedere l'allungamento del termine massimo per la fissazione del primo incontro da 30 a 35 giorni, per lasciare tempo al venditore di svolgere le valutazioni in merito alla necessità di chiamare in ausilio tecnico il distributore. Al fine di garantire l'effettiva disponibilità di tale lasso di tempo, dovrà essere garantito il rispetto del termine del termine di 7 giorni (comma 8.1 dei TICO) per la fissazione dell'udienza da parte della segreteria.

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 condivide la proposta di prevedere che il venditore indichi al distributore le motivazioni della chiamata in ausilio tecnico ma, per maggiore efficacia e chiarezza e anche semplicità per l'operatore, si ritiene che tale indicazione debba avvenire in forma schematica. A tal fine si propone l'utilizzo di uno schema di argomenti/subargomenti oggetto di reclamo inseriti nella tabella 5 del TIQV, cui affiancare un campo libero in cui il venditore possa fornire ulteriori indicazioni per il distributore qualora disponibili e ritenute utili. Tale soluzione consentirebbe comunque di indirizzare il distributore nei suoi approfondimenti.

Vale la pena evidenziare che le dinamiche delle procedure di conciliazione determinano spesso la necessità di ulteriori approfondimenti che scaturiscono anche da nuovi elementi proposti dalle parti in sede di incontro: in tali casi il distributore manterrebbe comunque l'impegno a produrre le eventuali informazioni aggiuntive non oggetto delle motivazioni di convocazione nell'ambito delle eventuali necessità emergenti per la risoluzione della problematica lamentata dal cliente. D'altra parte, in maniera del tutto analoga anche il venditore si adopererà per risolvere la problematica rappresentata del cliente come risultante dai nuovi elementi proposti.

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 condivide la proposta. La soluzione prospettata consentirà di definire davanti al Servizio conciliazione controversie tra cliente e distributore senza ulteriori aggravii procedurali, ed è pertanto auspicabile. Nei casi in cui il rappresentante del distributore non sia munito dei poteri necessari alla assunzione degli obblighi individuati per la definizione della controversia, le parti si adopereranno per assicurare il rinvio dell'incontro. In ogni caso l'accordo transattivo dovrà prevedere apposita clausola liberatoria circa l'eshaustività della transazione, idonea quindi a definire il contenzioso nei confronti di tutti i soggetti coinvolti.

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 condivide la proposta dell'Autorità. In linea con quanto premesso nelle osservazioni generali, si chiede inoltre di valutare la possibilità di chiedere il rinvio nel caso in cui vi sia concomitanza di più incontri oltre una soglia prestabilita in base alle dimensioni dell'operatore. Nel primo periodo di attuazione del TICO, infatti, si sono rilevate criticità legate alla calendarizzazione degli incontri rispetto al dimensionamento degli operatori: individuare delle modalità di rilevazione delle necessità organizzative, con la fissazione di un limite al numero di incontri contemporanei per lo stesso operatore e/o con la condivisione dei calendari, al fine di consentire una maggiore efficienza ed efficacia. Va infatti ricordato che, se troppi incontri vengono fissati contemporaneamente, si aumenta il rischio di una trattazione necessariamente più rapida e sommaria, sia come preparazione che come svolgimento dell'incontro, della singola situazione.

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 condivide la proposta di introdurre la possibilità di riunione di eventuali procedure pendenti connesse soggettivamente per evidenti ragioni di efficienza.

Si avanza invece qualche dubbio in merito alla previsione relativa alla riunione per connessione oggettiva, rispetto alla quale sarebbero necessari ulteriori dettagli: una previsione generica, infatti, rischierebbe di portare alla gestione di procedure che coinvolgano un numero elevato di soggetti, con il rischio di un'eccessiva complessità della procedura e di snaturamento della stessa procedura conciliativa, evidentemente istituita con diverse finalità.

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

Nella nostra esperienza, nel 2017 il numero dei clienti che hanno ricevuto una comunicazione di costituzione in mora è arrivato fino al 40% dei clienti che hanno avviato procedure di conciliazione. Ciò evidenzia come la misura proposta determinerebbe numerose difficoltà gestionali, legate alla necessità di gestire in tempi ancora più ristretti le procedure dei clienti interessati. Si segnala inoltre che, mentre nel caso di documentata sospensione della fornitura è evidente l'urgenza per il cliente di definizione in tempi brevi della procedura, tale urgenza è meno evidente nel caso qui descritto: va infatti ricordato che molti operatori, in pendenza di una procedura di conciliazione, arrestano temporaneamente le azioni volte alla sospensione della fornitura, garantendo che il servizio sia quindi fornito fino alla definizione della procedura in questione.

Q11. Si condividono gli interventi di efficientamento della disciplina transitoria del Servizio Conciliazione per il settore idrico? Se no, motivare.

Non abbiamo osservazioni.

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

Enel fa presente che la quasi totalità dei casi in cui l'operatore agisce nei confronti del cliente si traduce nell'avvio del procedimento monitorio. Non si ravvisano al momento, per il resto, fattispecie specifiche per cui ci sembri opportuno prevedere l'applicazione del tentativo obbligatorio di conciliazione in caso di controversie avviate dagli operatori nei confronti del cliente.

In ogni caso attendiamo l'avvio del tavolo tecnico da parte dell'Autorità per fornire le nostre valutazioni in merito alle proposte che verranno, in tale sede, presentate e discusse.

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?

Si condivide la proposta di rafforzamento dei punti di accesso al Servizio conciliazione: a tal fine si potrebbe ipotizzare un potenziamento dell'iniziativa "Diritti a viva voce" già realizzata dall'Autorità.

Come richiamato nel documento, la previsione di punti di accesso periferici per i clienti non assistiti da un delegato non modificherebbe la modalità telematica di svolgimento della procedura.