

Bologna 11/05/2018

Spett.le ARERA
DACU Direzione Advocacy
Consumatori e Utenti
DMRT Direzione Mercati Retail e Tutele
dei Consumatori di Energia

OSSERVAZIONI RELATIVE AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 199/2018.

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).

Cogliendo l'utile opportunità di confronto offertaci relativamente ad alcune proposte di modifiche al TICO, riteniamo opportuno inviare il nostro contributo su alcuni aspetti per noi molto importanti.

Preliminarmente, teniamo a precisare che Illumia ritiene la procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie uno strumento importante per giungere alla migliore risoluzione possibile delle controversie con i clienti finali. Recentemente, infatti, la scrivente ha incrementato di 5 unità di personale il team che gestisce le attività di conciliazione.

Ciò detto, rispondiamo nello specifico ad alcuni quesiti.

Q1. Ambiti di applicazione: concordiamo con il voler escludere queste tipologie di clienti dalla gestione ordinaria delle conciliazioni, proprio considerando la natura prettamente industriale delle forniture in alta e altissima tensione e della complessità di gestione delle controversie che implicano quantità di consumi e valori economici elevati.

Q3&4. Riduzione del termine minimo e lungo per le richieste di conciliazione: non abbiamo alcuna controindicazione alla riduzione del termine minimo e del termine lungo per la presentazione delle richieste di conciliazione, considerate le modifiche ai tempi di risposta ai reclami e le motivazioni assolutamente condivisibili che riconducono ad un efficientamento e contenimento dei costi per la risposta ai reclami. Su quest'ultimo termine riteniamo opportuno precisare che qualora una richiesta di conciliazione venisse presentata a distanza di mesi o addirittura anni dalla prima presentazione e gestione del reclamo, non si può escludere che nel frattempo la situazione *de facto* sia mutata e che si abbiano ulteriori elementi o strumenti per gestire la controversia internamente, diventando così non necessaria l'apertura del procedimento di conciliazione. Potrebbe pertanto essere utile prevedere, per le sole conciliazioni richieste a distanza di – ad esempio – 8 o 10 mesi, la possibilità per l'operatore di inviare al conciliatore e al cliente finale una risposta alla controversia preventiva che, se accettata,

Illumia S.p.A.

Via de' Carracci, 69/2 - 40129 Bologna

illumia.it



Tel. 051.0404005

Fax 051.0404055

Capitale Sociale: euro 2.000.000,00 i.v. - Codice fiscale e P. IVA: 02356770988

Iscritta presso C.C.I.A.A. di Bologna Registro Imprese 02356770988

Società a socio unico, soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Tremagi S.r.l.

Tremagi S.r.l. a socio unico - Via de' Carracci, 69/2 - 40129 Bologna

Iscritta presso C.C.I.A.A. di Bologna Registro Imprese 02965701200

comporterebbe la chiusura/annullamento della procedura conciliativa.

Q5. Termine di convocazione del distributore: non concordiamo con la proposta fatta ritenendo le tempistiche proposte troppo strette. Sarebbe preferibile, dal nostro punto di vista, prevedere un termine per la convocazione del distributore più vicino all'attuale termine di scadenza e, in analogia alla chiamata in causa di terzi nei procedimenti civili, se il venditore si avvale della facoltà di convocare il distributore quale ausilio tecnico, prevedere un differimento concordato automatico del primo incontro di conciliazione di almeno 7 giorni.

Q9. Unione delle procedure pendenti: concordiamo pienamente con questa proposta considerando che spesso dall'introduzione del TICO ci siamo trovati a dover gestire diverse conciliazioni con la stessa natura per altrettante forniture afferenti al medesimo cliente e che le successive risultavano necessarie solo per forma visto che l'accordo era stato già trovato durante il primo incontro.

Q12. Tavolo tecnico per attivazione della procedura da parte degli operatori: condividiamo la necessità di apertura di un tavolo tecnico che valuti la possibilità per un operatore di richiedere la conciliazione con un cliente finale ma riteniamo opportuno fin d'ora specificare che questa richiesta dovrebbe poter essere rivolta solo verso clienti di grosse dimensioni o comunque altamente capacitati.

Ribadendo tutta la nostra disponibilità ad approfondire ulteriormente il tema, approfittiamo della presente per rinnovare i nostri migliori saluti.

ILLUMIA S.p.A.
Ufficio Regulatory Affairs