

**Osservazioni di Eni S.p.A. e Eni gas e luce S.p.A. al documento per la consultazione 199/2018/R/COM
dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente del 6 aprile 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)"**

San Donato Milanese, 11 maggio 2018

Premessa e Osservazioni Generali

Con il presente documento Eni S.p.A. e Eni gas e luce S.p.A., formulano le proprie osservazioni al documento di consultazione 199/2018/R/COM dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA).

Riteniamo di sicuro interesse per tutto il settore incentivare strumenti – come quello della conciliazione – per la risoluzione delle controversie, puntando su caratteristiche quali accessibilità, semplicità, trasparenza ma anche garantendo la possibilità di effettuare una trattazione approfondita della materia del contendere, cosa che può a nostro avviso migliorare la risolutività delle procedure. Di seguito si riportano le risposte ai singoli quesiti.

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 il chiarimento di escludere dall'obbligo di esperimento del tentativo di conciliazione il cliente multisito che ha almeno un punto al di fuori dall'ambito di applicazione come definito dall'art. 2, comma 2.1 del TICO.

Riterremmo opportuno – in analogia con i chiarimenti dell'ARERA relativi alla disciplina delle Offerte PLACET - escludere dall'ambito di applicazione anche le imprese appartenenti a gruppi societari che includono almeno una società del gruppo con punti di prelievo diversi dalla bassa tensione (per il mercato elettrico) e dalla bassa pressione (per il mercato gas) nei casi in cui la negoziazione avvenga in maniera centralizzata a livello di gruppo societario; in questi casi infatti il processo negoziale è condotto da personale esperto e qualificato che conosce sia il funzionamento dei mercati energetici su cui si approvvigiona sia le connesse forme contrattuali.

In generale si riterrebbe necessario limitare l'ambito di applicazione ai clienti elettrici con soli punti in bassa tensione in quanto la presenza di punti di prelievo in media tensione identifica clienti con un profilo imprenditoriale che, quindi, non necessitano nè sono propensi a rivolgersi a tali strumenti di risoluzione extra giudiziale delle controversie.

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.

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.

Al fine di massimizzare l'efficacia di tutti gli strumenti a disposizione del sistema per la risoluzione delle controversie, si ritiene opportuno non modificare l'attuale termine minimo di 50 giorni dalla presentazione del reclamo per l'attivazione della conciliazione (e ciò indipendentemente dalla diminuzione da 40 a 30 gg del termine in capo al venditore per la risposta al reclamo stesso). In questo modo, infatti, si lascerebbe allo strumento di primo livello (reclamo scritto) la possibilità di dispiegare i suoi effetti positivi in termini di risolutività evitando un congestionamento dello strumento di secondo livello (la conciliazione). Riteniamo infatti che una risposta ad un reclamo – magari particolarmente complesso – anche se fornita in ritardo

rispetto al termine previsto dalla regolazione, possa essere comunque risolutiva ed evitare quindi l'attivazione di un'ulteriore procedura.

Parimenti, ma per motivi diversi, non si condivide l'abrogazione del termine lungo di un anno: non si ritiene infatti opportuno andare ad innestare procedure di conciliazione su pratiche troppo datate, visto che anche nell'arco di un anno la situazione della pratica può modificarsi notevolmente e addirittura l'abrogazione di questo termine (già sufficientemente lungo, a nostro avviso) ci sembra controproducente per l'efficacia della conciliazione. Peraltro, decorso il termine di un anno dal reclamo, il cliente non perde in assoluto la possibilità di attivare la conciliazione: per farlo può presentare un altro reclamo, in questo modo il venditore può aggiornare la pratica con nuove informazioni ed eventualmente risolverla anche senza ricorrere alla conciliazione.

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

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.

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.

In generale, si condividono gli strumenti che possano agevolare la partecipazione del distributore alla conciliazione e che possano aumentare il tasso di risolutività; da questo punto di vista si condivide il fatto che il distributore debba essere compiutamente informato con un congruo preavviso. Tuttavia, visto che le tempistiche per la convocazione del primo incontro (30gg) risultano già abbastanza stringenti, si ritiene opportuno, nei casi di coinvolgimento del distributore, estendere il termine di convocazione del primo incontro di un periodo pari a quello del preavviso previsto per il distributore. In alternativa, si potrebbe prevedere la compressione dei 10gg previsti in capo alla Segreteria.

Inoltre, sempre al fine di aumentare l'efficacia della conciliazione, si condivide senz'altro la possibilità che il distributore convocato di assumere obblighi prestazionali nei confronti del cliente finale, al fine di prevenire un futuro contenzioso.

Inoltre, occorre prevedere a nostro avviso che il distributore firmi l'accordo (insieme al cliente e al venditore) nei casi in cui emerga la necessità di eseguire attività di competenza del distributore necessarie all'esecuzione dell'accordo. Ci riferiamo ad esempio ai casi in cui emerga durante la conciliazione la necessità di effettuare una verifica del misuratore o la rettifica di una lettura, in conseguenza della quale il venditore si impegna ad effettuare i relativi conguagli per cliente. In questi casi, infatti, la sottoscrizione lato distributore non avrebbe un valore "conciliativo" (e quindi volontaristico) ma sarebbe la conferma di un obbligo a carico del distributore di effettuare attività di propria competenza indispensabili all'esecuzione dell'accordo.

Si osserva infine che, con riferimento alle fattispecie di cui alla recente delibera 264/2018/R/com, per i casi in cui i clienti finali eccepiscono la prescrizione sulla fattura del venditore per conguagli derivanti da rettifiche imputabili all'impresa distributrice, la conciliazione potrebbe essere valutata come uno degli strumenti che consentono di dare corso all'applicazione di tali disposizioni (in aggiunta a quanto la scrivente società ha già comunicato ad ARERA su questo tema con lettera del 4.5.2018 prot AUT REG PB4518).

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 facoltà del rinvio una volta; tuttavia vogliamo portare all'attenzione dell'Autorità una fattispecie, collegata a quella del rinvio, ma che proponiamo di trattare in maniera diversa che è relativa al tema dell'articolazione dell'orario di lavoro delle aziende partecipanti, che è frutto di specifici accordi sindacali che riguardano sia i periodi di cosiddetta "chiusura aziendale" in particolari periodi dell'anno (es. Natale, "ponti", periodo di Ferragosto) sia l'accorciamento della giornata lavorativa in determinati giorni e/o periodi dell'anno per la generalità dei lavoratori (es. chiusure del venerdì pomeriggio, che diverse aziende del settore hanno ormai consolidato, alcune per il solo periodo estivo, altre durante tutto l'anno).

Tali situazioni non vengono attualmente prese in considerazione dal TICO e ciò determina notevoli aggravii operativi per le aziende (necessità di organizzare turnazioni apposite del personale) senza che ciò apporti – a nostro avviso – un contributo determinante in termini di efficientamento del servizio.

Per questi motivi, proponiamo quindi di introdurre la possibilità per gli operatori di notificare alla Segreteria (con congruo preavviso) il calendario annuale delle chiusure aziendali, comprensivo delle eventuali deroghe al normale orario di lavoro (es. chiusure del venerdì pomeriggio) in modo che gli appuntamenti non vengano fissati nei giorni e nelle fasce orarie oggetto di chiusura aziendale in base agli accordi sindacali; si ritiene infatti che l'attività di conciliazione non possa essere equiparata ad attività relative alla gestione della sicurezza che richiedono la fissazione di turni con presenza obbligatoria del lavoratore in orario extra lavorativo.

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 ritiene utile questa previsione, ma limitatamente alla riunione di procedure relative allo stesso cliente.

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

Non si condivide l'estensione della riduzione delle tempistiche – oggi prevista solo per i clienti in stato di sospensione della fornitura – a tutti i clienti che abbiano ricevuto la costituzione in mora.

Riteniamo infatti che la ricezione del sollecito di pagamento non comporti di per sé una situazione emergenziale per il cliente, che giustifichi un accorciamento dei tempi della conciliazione, né si ritiene opportuno che i clienti insolventi siano considerati prioritari nella risoluzione delle controversie rispetto ai clienti buoni pagatori. Inoltre, questa casistica è molto diffusa e la previsione risulterebbe, di fatto, in un accorciamento dei tempi per la maggior parte delle procedure 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?

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?

In questo momento riteniamo prematuro l'avvio di un tavolo di lavoro per approfondire l'estensione dell'attivazione della procedura di conciliazione agli operatori. Riteniamo più opportuno lasciar passare un ulteriore periodo di osservazione, dopo le modifiche che saranno apportate al TICO a valle della presente consultazione.

In ogni caso ci preme sottolineare fin da subito la necessità di escludere che l'eventuale introduzione della possibilità di attivare la conciliazione da parte dell'operatore possa in seguito portare alla valutazione di un'estensione della condizione di procedibilità anche a carico dell'operatore stesso, soprattutto in materia di mancato pagamento e azioni di recupero del credito: riteniamo imprescindibile infatti che l'operatore rimanga libero di utilizzare tutti gli strumenti previsti dall'ordinamento giuridico per la tutela del credito.

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?

Riteniamo prematura l'introduzione di questa possibilità, anche in considerazione dell'ampia disponibilità di organismi ADR attivi nel settore dell'energia, che prevedono protocolli di conciliazione fra le aziende e le associazioni rappresentative della domanda (come le associazioni di consumatori appartenenti a CNCU, che sono diffuse capillarmente sul territorio e assistere i clienti nelle procedure di conciliazione).

In ogni caso si ritiene essenziale sottolineare che le modalità di svolgimento della procedura da parte dell'operatore devono rimanere esclusivamente on-line, escludendo la partecipazione in luoghi fisici.