

**Osservazioni di Eni gas e luce S.p.A. al documento per la consultazione  
447/2017/R/COM dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico  
del 23 giugno 2017**

***“DISCIPLINA DELLA PROCEDURA DECISORIA PER LA RISOLUZIONE DELLE  
CONTROVERSIE TRA CLIENTI O UTENTI FINALI E OPERATORI O GESTORI NEI  
SETTORI REGOLATI DALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL  
SISTEMA IDRICO (TERZO LIVELLO)”***

San Donato Milanese, 24 luglio 2017

Con la presente Eni gas e luce S.p.A. formula le proprie osservazioni al documento di consultazione 447/2017/R/COM (di seguito, DCO). Nella presente nota faremo riferimento alla consultazione di cui al documento 621/2016/R/COM come “precedente consultazione”<sup>1</sup>.

Il presente documento presenta le osservazioni coordinate di Eni S.p.A. ed Eni gas e luce S.p.A.

Preliminarmente vogliamo richiamare sinteticamente i principi generali già espressi in risposta alla precedente consultazione, tra cui anche la premessa generale di cui a pag. 2, e la preoccupazione che l’istituzione di un terzo livello di tutela in cui l’Autorità svolge un ruolo decisorio possa rivelarsi addirittura controproducente rispetto agli obiettivi prefissi, in quanto:

- la riduzione dei casi di attivazione delle tutele giudiziarie è ottenibile già attraverso il ricorso ai diversi organismi ADR ad oggi disponibili (il cui numero è peraltro in continua crescita) e, in ogni caso, il passaggio del reclamo al terzo livello non garantisce che il cliente non decida di ricorrere poi anche all’autorità giudiziaria perché ancora insoddisfatto. Infatti, come accennato anche nel DCO, AEEGSI non può decidere su tutti i motivi di reclamo del cliente, dovendo attenersi nel formulare proprio giudizio a quanto previsto dalla regolazione vigente e non potendo, invece, decidere in merito a temi che esulano dalle materie regolate dall’AEEGSI quali ad esempio i profili tributari o fiscali e il risarcimento di eventuali danni (da far valere in sede giurisdizionale);
- l’istituzione del terzo livello decisorio potrebbe portare ad una diminuzione dell’efficacia dei primi due livelli di tutela; in particolare il rischio è che a risentirne maggiormente sia proprio lo strumento della conciliazione – che oggi sta invece dando buoni risultati - che i clienti potrebbero iniziare a percepire come una sorta di “passaggio obbligato” prima di presentare la propria lamentela direttamente al soggetto che – peraltro – è istituzionalmente deputato proprio alla tutela dei clienti: un atteggiamento di questo tipo potrebbe diminuire sensibilmente l’efficacia dello strumento di conciliazione, aumentando il numero di esiti negativi per mancato accordo;
- la scelta di pubblicare le decisioni assunte dall’AEEGSI nell’ambito del terzo livello in un “massimario dei reclami” (come avviene oggi per i reclami fra operatori), se

---

<sup>1</sup> La risposta alla precedente consultazione, le cui osservazioni richiamiamo nel presente documento, era stata inviata da Eni S.p.A.

da un lato può essere vista come uno strumento per aumentare la trasparenza, rischia però di diventare uno strumento di "regolazione ex post", che riteniamo senz'altro da evitare; questo soprattutto nel contesto regolatorio attuale, in cui sempre più spesso accade che i provvedimenti – anche di recente approvazione – siano continuamente modificati e integrati da successive delibere e chiarimenti: tutto ciò non contribuisce a creare un quadro regolatorio stabile e certo, nel quale gli operatori possano attuare piani razionali per garantire l'adempimento.

Fermo restando quanto premesso, in spirito di collaborazione e per cercare di limitare gli impatti temuti qualora AEEGSI decida comunque di approvare il provvedimento per l'istituzione del terzo livello, formuliamo comunque alcune proposte con riferimento allo schema di provvedimento posto in consultazione.

### ***Ambito di applicazione***

Per le motivazioni espresse in premessa riteniamo che l'ambito di applicazione debba essere limitato, in una prima fase, ai soli casi di fallimento del Servizio di Conciliazione per mancata partecipazione dell'operatore.

Questa prima fase sperimentale dovrebbe servire, a nostro avviso, sia per valutare la gestione del terzo livello, ma soprattutto per verificare l'efficacia dello strumento della conciliazione, valutando l'attività degli organismi ADR per un periodo di osservazione sufficientemente lungo, che proponiamo pari a 2 anni, visti i risultati incoraggianti di questo primo periodo di attività degli organismi.

Solo a valle di questo periodo di osservazione si potrà decidere, a nostro avviso, se sia il caso di estendere il terzo livello ad alcune specifiche fattispecie interamente regolate, che derivano da casi di conciliazioni concluse con un mancato accordo; in questo caso sarà importante che il provvedimento definisca in modo oggettivo se una controversia ricada o meno nella fattispecie che dà accesso al terzo livello, per evitare che si debba decidere di volta in volta se una controversia sia "degnata" o meno del "terzo livello". Qualora il terzo livello dovesse poi essere esteso a tali fattispecie, si ribadisce la necessità – già espressa nella precedente consultazione – di valutare l'introduzione di filtri per la sua attivazione, tra cui la fissazione di limite minimo sul valore della controversia e l'introduzione di meccanismi di disincentivazione ad un utilizzo improprio di tale strumento da parte del cliente finale. Tali proposte sarebbero da valutare in una nuova fase di consultazione, dopo la fase sperimentale di cui ai paragrafi precedenti.

Infine, indipendentemente dalle fattispecie che rientreranno nel terzo livello, è importante chiarire da subito che i clienti che possono utilizzare questo strumento sono quelli a cui si applica il TICO (proprio perché la procedura parte dalla mancata

conciliazione ai sensi del TICO), ovvero i “Clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, Clienti finali di gas alimentati in bassa pressione, Prosumer o Utenti finali”.

### ***Procedura per l'attivazione e lo svolgimento del terzo livello***

Riteniamo troppo stringenti i tempi proposti per lo scambio di documenti, soprattutto con riferimento a periodi di festività; proponiamo pertanto la fissazione dei termini in giorni lavorativi anziché solari.

Per quanto riguarda l'individuazione dell'oggetto della controversia e la trasmissione della documentazione a supporto, si evidenzia che il cliente, nella *“descrizione della specifica violazione lamentata, corredata dell'indicazione degli eventuali elementi di prova”* che deve inserire nell'istanza di ammissione (in base al comma 3.1 dello schema di provvedimento), potrebbe non limitarsi a descrivere la lamentela presentata in conciliazione, ma aggiungere nuovi elementi che devono essere attentamente valutati al fine di:

- escludere dalla procedura eventuali aggiunte di nuovi profili di reclamo (in caso contrario, infatti, l'operatore coinvolto si troverebbe a dover gestire nuove contestazioni che non ha avuto modo di affrontare in sede di reclamo perché emerse successivamente)
- preparare la controreplica qualora siano presentati nuovi elementi informativi a supporto della problematica originariamente lamentata.

Con riferimento all'eventuale audizione in contraddittorio si osserva quanto segue:

- è utile prevedere che l'audizione possa essere anche convocata, oltre che d'ufficio, su richiesta di una delle parti (previa valutazione positiva da parte del responsabile del procedimento);
- l'audizione dovrebbe potersi svolgere anche – preferibilmente – in modalità telematica;
- è necessario chiarire che, al di là della partecipazione all'audizione delle due parti chiamate in conciliazione ai sensi del TICO (tipicamente: il cliente e il venditore) possono essere convocati in audizione anche soggetti terzi che hanno svolto un ruolo nel caso contestato dal cliente e la cui testimonianza è utile per la risoluzione della controversia (tipicamente il distributore, ma non solo).

Sempre con riferimento al ruolo del soggetto terzo di cui al punto precedente, è importante a nostro avviso chiarire che lo stesso possa essere chiamato a partecipare al

procedimento qualora ci siano profili di sua competenza e che gli esiti del procedimento possano riguardare anche questo soggetto se ha avuto un ruolo nell'oggetto della controversia.

### ***Esiti del procedimento***

Si ritiene utile ribadire quanto espresso in premessa sull'opportunità di evitare che, attraverso la decisione del reclamo di terzo livello, l'Autorità imponga innovazioni regolatorie.

Con riferimento alla sanzione reputazionale in caso di mancata ottemperanza al provvedimento, si esprimono forti perplessità: si ritiene la sanzione in generale sproporzionata visto che non potrebbe tenere conto della specificità del caso, ad esempio in relazione alla eventuale presenza di circostanze che rendano inesigibile la condotta richiesta ovvero giustificabile la mancata ottemperanza nei termini stabiliti dall'Autorità.

Si allega infine lo schema di provvedimento con le proposte di modifica commentate nelle pagine precedenti.

## **DISCIPLINA DELLA PROCEDURA DECISORIA PER LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA CLIENTI O UTENTI FINALI E OPERATORI O GESTORI NEI SETTORI REGOLATI DALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO**

### **TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI**

#### **Articolo 1**

##### *Definizioni*

1.1. Ai fini della presente Disciplina, si intende per:

- a) “Autorità”, l’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481;
- b) “Acquirente Unico”, la società Acquirente Unico S.p.a., di cui l’Autorità si avvale ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99 e del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- c) “cliente o utente finale”, è la persona fisica o giuridica che intende stipulare o ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di servizi dei settori regolati dall’Autorità, nonché il prosumer per le controversie in qualità di cliente finale;
- d) “Direzione competente”, la Direzione che gestisce la procedura di risoluzione delle controversie dell’Autorità;
- e) “Direzioni tecniche”, le Direzioni dell’Autorità competenti per quanto concerne i profili tecnici eventualmente coinvolti nella trattazione delle istanze;
- f) “istanza”, l’istanza, presentata dal cliente o utente finale, successivamente all’esperimento,

con esito negativo, del tentativo obbligatorio di conciliazione, e finalizzata alla definizione della controversia con una decisione amministrativa dell'Autorità;

- g) “parti”, il cliente o utente finale e l'operatore o gestore di un settore regolato dall'Autorità;
- h) “proponente”, il soggetto o i soggetti che presentano l'istanza;
- i) “tentativo obbligatorio di conciliazione”, il tentativo di conciliazione esperito presso gli organismi di cui al “Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione” (TICO), Allegato A alla deliberazione 05 maggio 2016, 209/2016/E/com.

1.2. I termini previsti nella presente Disciplina vanno calcolati in base ai giorni ~~settimanali~~ **lavorativi**.

## **Articolo 2**

### *Ambito di applicazione*

**2.1** Il cliente o utente finale **di cui all'art. 2 comma 1 del TICO** può presentare istanza di definizione della controversia all'Autorità con riferimento alle controversie ~~– aventi ad oggetto materie regolate e archiviate presso il Servizio Conciliazione perché l'operatore non ha preso parte al tentativo, nonostante l'obbligo partecipativo.~~

**2.2** Il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso ove siano decorsi più di 30 giorni dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione ovvero qualora per i medesimi fatti e tra le stesse parti sia stata adita l'Autorità giudiziaria.

**2.3** Sono escluse dall'applicazione della presente Disciplina le controversie relative al recupero crediti ovvero le controversie che riguardano esclusivamente profili tributari o fiscali.

## **TITOLO II**

### **GESTIONE E DECISIONE DELLE ISTANZE**

## **Articolo 3**

### *Presentazione delle istanze*

3.1 Le istanze con cui viene deferita all'Autorità la risoluzione della controversia sono redatte in conformità al modello allegato alla presente Disciplina e contengono almeno i seguenti elementi:

- nome, cognome, residenza o domicilio ovvero denominazione o ragione sociale, sede del proponente;
- denominazione e sede dell'operatore o gestore;
- descrizione della specifica violazione lamentata, corredata dell'indicazione degli eventuali elementi di prova;
- dichiarazione che attesti la mancata partecipazione dell'operatore o gestore al tentativo obbligatorio di conciliazione ~~ovvero copia del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia.~~

L'istanza deve, inoltre, indicare il recapito telefonico e l'indirizzo di posta elettronica ove il proponente intende ricevere tutti gli atti del procedimento.

3.2 A seguito della ricezione dell'istanza, l'Autorità comunica per via telematica alle parti l'avvio del procedimento. In tale comunicazione sono specificatamente indicati:

- data di deposito dell'istanza;
- oggetto della procedura;
- ufficio in cui si può prendere visione degli atti;
- il responsabile del procedimento;
- i termini entro cui produrre memorie, documenti e deduzioni, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie, e il termine di conclusione del procedimento;
- gli indirizzi di posta elettronica delle parti.

3.3 Se l'istanza risulta inammissibile, manifestamente infondata, riproduttiva di istanze già dichiarate inammissibili o respinte o, comunque, non diretta a dare impulso a interventi di competenza dell'Autorità, ovvero se non è rispettato il termine per la presentazione dell'istanza o per la regolarizzazione o il completamento, oppure nel caso in cui l'istanza sia stata nelle more soddisfatta dall'operatore o dal gestore per la fattispecie oggetto dell'istanza sia stato avviato dall'Autorità un procedimento per l'esercizio dei poteri di cui alle lettere c) e d) dell'articolo 2, comma 20, della legge

14 novembre 1995, n. 481 o sia stato presentato ricorso innanzi all'Autorità giudiziaria, ne viene disposta l'archiviazione. Il provvedimento di archiviazione è comunicato alle parti.

## **Articolo 4**

### *Competenze e attività delle Direzioni e del Responsabile del procedimento*

4.1 Il responsabile del procedimento svolge le seguenti attività:

- a) verifica l'ammissibilità dell'istanza e la sussistenza dei requisiti formali, di cui all'articolo 3, e sostanziali, di cui all'articolo 2, e invita, laddove necessario, il proponente a regolarizzare o completare gli atti irregolari o incompleti eventualmente trasmessi, assegnando a tal fine un termine perentorio non superiore a 5 giorni;



- b) costituisce e gestisce il protocollo e l'archivio relativo alle istanze di cui alla precedente lettera a) e alle conseguenti comunicazioni. A tal fine, provvede alla fase di archiviazione, ordinamento e conservazione dei documenti;
  - c) richiede alle parti le necessarie informazioni e documenti assegnando un termine per la risposta non superiore a 10 giorni;
  - d) nei casi di più elevata complessità tecnico-regolatoria, invia, ai fini dell'espressione della valutazione tecnica, le istanze alle Direzioni tecniche, secondo le rispettive competenze per materia;
  - e) evade le istanze di accesso ai documenti in suo possesso nel rispetto della normativa vigente;
  - f) predispone lo schema di decisione conclusiva;
  - g) comunica alle parti la decisione assunta dal Collegio dell'Autorità sull'istanza;
  - h) acquisisce gli elementi, eventualmente emersi nell'ambito dello svolgimento delle attività disciplinate dal presente provvedimento, per l'avvio di procedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995 n. 481;
  - i) qualora nell'oggetto della controversia abbia avuto un ruolo anche un soggetto terzo, può decidere di chiamarlo a partecipare alla procedura, con efficacia dell'esito della procedura anche nei suoi confronti.
- 4.2 Acquirente Unico S.p.a. svolge, ai sensi dell'articolo 44, comma 4, del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, le attività ausiliari/funzionali all'espletamento delle attività di cui al precedente comma 1, lettere a) e c).

## Articolo 5

### *Procedura*

- 5.1 Il termine per la conclusione del procedimento è di novanta giorni, decorrenti dalla data di deposito dell'istanza.
- 5.2 Le parti hanno facoltà di presentare memorie, deduzioni e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro i 15 giorni successivi al ricevimento della comunicazione dell'avvio del procedimento di cui all'articolo 3, comma 2. Sempre a pena di irricevibilità le parti possono presentare integrazioni, repliche alle produzioni avversarie entro un termine non superiore a 5 giorni. I documenti depositati ai sensi del presente comma devono essere contestualmente inviati alla controparte per via telematica.
- 5.3 L'istanza, le integrazioni, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in modo chiaro e sintetico.
- 5.4 Il responsabile del procedimento, può convocare, ~~anche~~ d'ufficio o decidendo di accogliere l'istanza di una delle parti, le parti interessate per una audizione in contraddittorio tra le stesse. Alle audizioni possono essere convocati anche soggetti che hanno svolto un ruolo nel caso contestato dal cliente e la cui partecipazione è utile per la risoluzione della controversia. Delle audizioni, che posso essere svolte in modalità telematica, viene redatto sintetico verbale

sottoscritto da chi procede all'operazione e dai soggetti intervenuti.

## **Articolo 6**

### *Decisione dell'istanza*

- 6.1 La decisione della controversia è assunta dal Collegio dell'Autorità con propria deliberazione. La decisione di accoglimento del reclamo fissa il termine entro il quale l'operatore o il gestore è tenuto ad adeguarsi. La mancata ottemperanza dell'operatore o del gestore alla decisione entro il termine stabilito costituisce violazione sanzionabile ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481. L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore o il gestore a effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.
- 6.2 Il provvedimento finale viene notificato, a cura del responsabile del procedimento, alle parti e viene pubblicato sul sito internet dell'Autorità, fatto salvo quanto previsto dal comma successivo.
- 6.3 Entro cinque giorni dal ricevimento della comunicazione del provvedimento finale, ciascuna delle parti ha la facoltà di chiedere che la pubblicazione dello stesso avvenga con accorgimenti utili a salvaguardare specifiche esigenze di riservatezza.
- ~~6.4 La notizia della mancata ottemperanza dell'operatore o del gestore al provvedimento di decisione della controversia, o della sua mancata cooperazione nel corso del procedimento, è pubblicata sul sito internet dell'Autorità e, a cura e spese dell'operatore o del gestore, su due quotidiani ad ampia diffusione nazionale.~~
- 6.5 Al fine di assicurare la diffusione dei precedenti dell'Autorità, le decisioni adottate vengono raccolte in un massimario pubblicato sul sito internet dell'Autorità medesima.

## **Articolo 7**

### *Compiti del Responsabile del procedimento e del Direttore*

- 7.1 Il Responsabile del procedimento per la trattazione dei reclami di cui alla presente Disciplina è il direttore responsabile della Direzione competente ovvero il dirigente o il funzionario da questi designato.
- 7.2 Il Direttore responsabile della Direzione competente sottopone al Collegio lo schema di

decisione conclusiva.

## **Articolo 8**

### *Accesso agli atti*

- 8.1 Le parti hanno facoltà di prendere visione e di estrarre copia dei documenti acquisiti nel corso del procedimento, ove non già comunicati. L'accesso è riconosciuto nel rispetto della disciplina delle garanzie di trasparenza dell'azione amministrativa dell'Autorità.
- 8.2 Qualora sussistano specifiche esigenze di riservatezza, la parte presenta contestualmente alla proposizione dell'istanza o della produzione dei documenti, un'istanza, anche incidentale, contenente l'indicazione dei documenti, o delle parti degli stessi, da sottrarre all'accesso, specificandone i motivi.
- 8.3 Il responsabile del procedimento valuta la fondatezza delle ragioni esposte dalla parte a sostegno della richiesta di sottrazione all'accesso e decide in merito.

## **Articolo 9**

### *Comunicazioni*

- 9.1 Le comunicazioni previste dalla presente Disciplina sono effettuate di norma in via telematica; nel caso in cui tale modalità risulti impossibile, la comunicazione è effettuata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, consegna a mano contro ricevuta, telefax, nonché altro mezzo idoneo al raggiungimento dello stesso risultato.
- 9.2 La disposizione di cui al precedente articolo 9.1 si applica alla trasmissione di atti e/o documenti da parte dell'Autorità, nonché alla trasmissione all'Autorità di documenti e richieste nel corso del procedimento.