



**ASSOGAS**

**Associazione Nazionale Industriali Privati Gas e Servizi Energetici**

Piazza Luigi di Savoia 22 - 20124 Milano

Telefono: +39 02 73.810.79; Telefax: +39 02 733.342

[www.assogas.it](http://www.assogas.it) - [segreteria@assogas.it](mailto:segreteria@assogas.it)

Codice Fiscale 97002680151

All. Prot. 112/2017

**AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS ED IL SISTEMA IDRICO**

**Documento per la consultazione n. 447/2017/E/com**

**"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)"**

**Osservazioni e proposte ASSOGAS  
Milano, 24 luglio 2017**



CONFINDUSTRIA

### **Osservazioni di carattere generale**

Come già indicato in risposta al Documento per la Consultazione 621/2016/E/com, ASSOGAS condivide l'istituzione di un terzo livello decisorio attivabile ai fini di una celere ed efficiente risoluzione di controversie il cui esito è vincolante tra le parti.

In generale riteniamo che l'impostazione dell'*iter* procedimentale individuato nella bozza della Disciplina per la risoluzione delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità sia coerente con la funzione che assumerà l'ultimo livello decisorio.

Tuttavia, cogliamo l'occasione per ribadire l'opportunità di individuare alcune modifiche alla procedura, in coerenza a quanto già espresso nelle precedenti consultazioni.

Ai fini di una migliore razionalizzazione del sistema delle tutele, ASSOGAS riterrebbe opportuno prevedere che l'eventuale attivazione del terzo livello decisorio derivi dal comune accordo tra le parti (operatore e cliente finale) o, al più, esclusivamente dalla mancata comparizione non giustificata dell'operatore in sede conciliativa. Inoltre, pur concordando con l'individuazione di uno specifico modello con il quale presentare l'istanza, riteniamo sarebbe utile integrare gli elementi minimi dello stesso, indicati all'articolo 3.1, con l'indicazione puntuale dell'oggetto dell'istanza.

In merito a quanto previsto al comma 3.3, inoltre, sarebbe necessario introdurre tra le cause di inammissibilità dell'istanza anche quella presentata dal cliente finale che non ha partecipato alla procedura di conciliazione di secondo livello attivata dallo stesso, in coerenza con l'intero assetto individuato per la risoluzione delle controversie. Infatti, il terzo livello decisorio, pur essendo stato ideato al fine di garantire ai clienti finali un luogo dove trovare soluzioni a controversie non risolte in sede conciliativa (secondo livello decisorio), dovrebbe essere, a nostro avviso, strutturato in maniera tale da scongiurare comportamenti opportunistici ed assicurare un'efficace ed efficiente gestione del meccanismo senza un contestuale aumento ingiustificato dei costi per la collettività.

Con riferimento alle tempistiche entro cui devono essere presentate informazioni e documenti sia a seguito di una specifica richiesta da parte del Responsabile del procedimento (articoli 4.1 lettera c)) che su base volontaria (articolo 5.1), ASSOGAS riterrebbe necessario duplicare i termini indicati nella Disciplina in tema in quanto ritenuti troppo stringenti rispetto ad eventuali attività interne che devono essere svolte a supporto della posizione aziendale. Inoltre, a nostro avviso, sembrerebbe essere maggiormente coerente con l'intera disciplina prevedere che i termini individuati vengano calcolati in base ai giorni lavorativi e non solari come indicato nell'articolo 1.2.

Per completezza della procedura individuata riterremmo altresì opportuno che il Regolatore espliciti nella formulazione dell'articolo 6.4 della Disciplina in tema che, ai fini dell'applicabilità delle sanzioni ivi previste, il Collegio tenga conto della possibilità, e dei relativi termini di legge, dell'operatore o gestore di ricorrere al Tribunale amministrativo regionale avverso al provvedimento. Infatti, nell'attuale formulazione non è chiaro se le sanzioni di mancata ottemperanza alla decisione di accoglimento del reclamo possano essere applicate prima della decorrenza dei termini per la proposizione del ricorso al Giudice amministrativo. Ove così fosse, la diffusione a livello nazionale dell'inottemperanza ad un provvedimento non a carattere definitivo (in quanto ricorribile al TAR), rischierebbe di creare un ingiusto danno di immagine all'operatore. Infine, a nostro avviso, l'attuale formulazione dell'articolo 6.4 risulta essere eccessivamente generica con particolare riferimento al concetto di "*mancata cooperazione nel corso del procedimento*" da parte dell'operatore.

\*\*\*

Auspicando che le osservazioni qui formulate possano rappresentare per l'Autorità un contributo interessante ed utile e dichiarandoci come sempre a completa disposizione per fornire ogni eventuale ulteriore chiarimento, porgiamo cordiali saluti.

**ASSOGAS**  
**Associazione Nazionale Industriali**  
**Privati Gas e Servizi Energetici**

Ing. Marta Bucci  
Direttore Generale

