



Spett.le
Autorità per l'energia elettrica il gas e il Sistema
Idrico
Direzione Consumatori Conciliazioni e Arbitrati –
unità conciliazioni e risoluzione stragiudiziale
delle controversie

Piazza Cavour, 5
20121 Milano
[mailto: *consumatori@autorita.energia.it*](mailto:consumatori@autorita.energia.it)

24 Luglio, 2017

DCO 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).

E.ON Italia S.p.A.
Public Affairs
Via Andrea Doria, 41
00192 Roma
www.eon.it
Francesca Posti
T +39 06 95056784
M +39 345-4764616
francesca.posti@eon.com

Osservazioni di carattere generale

Con il presente documento la scrivente società esprime le proprie osservazioni rispetto alle proposte formulate dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (di seguito: AEEGSI) nel documento per la consultazione (di seguito: DCO) in oggetto, concernente la formulazione di un puntuale regolamento disciplinante il riconoscimento di una *tutela di terzo livello* ai clienti finali.

In primo luogo intendiamo ribadire e confermare le perplessità già espresse in risposta ai DCO che hanno preceduto quello attualmente in analisi. In particolare, confermiamo quanto detto in merito alla non condivisione circa la proposta di introdurre un terzo livello di tutele in quanto l'ulteriore passaggio in contraddittorio offerto al cliente potrebbe:

- costituire la causa di comportamenti opportunistici da parte dei clienti finali;
- delegittimare l'efficacia del primo (reclamo) e del secondo livello (conciliazione) di tutele;
- innescare fraintendimenti circa la natura conclusiva della decisione presa dalla giustizia ordinaria rispetto alla medesima controversia.

In tal senso, ancora una volta riteniamo opportuno scoraggiare l'adozione di una siffatta regolazione. A sostegno di quanto sopra, si riportano nel seguito alcune osservazioni alla Disciplina sottoposta a consultazione:

- **definizioni**: tra le definizioni è prevista quella di "client o utente finale" rispetto alla quale si legge "è la persona fisica o giuridica che intende stipulare o

Sede legale
Via Vespucci 2
20124 Milano

Capitale Sociale
€ 500.000.000,00 i.v.
P.Iva / C.F. 04732570967
R.E.A. 1768583
Soggetta a direzione
e coordinamento del
socio unico
E.ON SE

ha stipulato un contratto ..". Si ritiene opportuno precisare che la Disciplina proposta in consultazione riguarderebbe l'adozione di misure a tutela di clienti finali che abbiano già presentato ricorso e esperito il tentativo di conciliazione. Azioni queste che non possono prescindere dall'esistenza di un contratto di fornitura già in essere. In tal senso si richiede di precisare la definizione richiamata;

- ambito di applicazione: la disciplina prevede espliciti fattispecie in cui l'istanza possa essere rigettata, ovvero in tutti i casi in cui l'AEEGSI, nell'ambito delle valutazioni che sarà chiamata svolgere, dovesse dichiarare inammissibile la richiesta del cliente. Appare necessario chiarire sulla base di quali criteri il Regolatore svolgerà la suddetta funzione di filtro rispetto alle istanze presentate dai clienti finali, e in particolare sulla base di quali elementi (si auspica, oggetti) vengano condotte le attività di valutazione sulle istanze.

Sempre con riferimento all'ambito di applicazione appare opportuna una precisazione in merito all'esclusione prevista per i casi di recupero credito. Si ritiene, infatti, opportuno segnalare che nella maggior parte dei casi i contenziosi con i clienti hanno nel merito una questione relativa al recupero di somme dovute. In tal senso si chiede di chiarire più puntualmente quale sia la fattispecie dichiaratamente esclusa;

- procedura: i tempi a disposizione per la produzione di materiale documentali (15 gg solari) sono troppo stretti. Vale la pena ragionare su un'estensione, fermo restando il termine ultimo dei 90 gg per la conclusione dell'intero procedimento. Si potrebbe passare a 20 gg solari (o ai 15 gg lavorativi);
- natura dell'atto conclusivo dell'AEEGSI: nella disciplina in analisi si ipotizza che l'AEEGSI adotti un provvedimento di tipo decisorio. Riteniamo che se la decisione dell'AEEGSI fosse di tipo raccomandativo ciò consentirebbe di semplificare l'intera procedura;
- mancato recepimento del provvedimento dell'AEEGSI: le penalizzazioni previste per l'operatore non adempiente appaiono eccessivamente onerose e penalizzanti per lo stesso, soprattutto sotto il profilo reputazionale. Si ritiene quindi necessario un ripensamento in tal senso tenuto conto del fatto che un operatore cercherà sempre di raggiungere un accordo con il cliente risolutivo nelle fasi precedenti del contenzioso.

Si ritiene opportuno poi chiarire cosa si intende per soluzione parziale. La soluzione che si raggiunge in conciliazione non è mai parziale, si accoglie o meno la contestazione del cliente. Parziale è pur sempre una soluzione; in tal senso, estendere il 3° livello alle soluzioni parziali vorrebbe dire aprire anche alle fattispecie transate in conciliazione la possibilità di ricorrere all'ulteriore fase di contraddittorio. Una tale proposta non si ritiene condivisibile.

Infine si ritiene opportuno fare un cenno alla data di decorrenza: non si fa riferimento alcuno nel DCO alla data di avvio della disciplina consultata. Tale aspetto andrebbe a nostro avviso chiarito preventivamente in modo da poter valutare quali impatti operativi dovranno essere considerati nella fase implementativa.

Distinti saluti