

**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)**

Documento per la consultazione 447/2017/R/com del 22 giugno 2017

Osservazioni di Elettricità Futura

24 luglio 2017

Osservazioni di carattere generale

Come ribadito in risposta ai precedenti documenti di consultazione su questo tema, Elettricità Futura sottolinea che il 3° livello di reclamo suscita molte perplessità (anche a causa di un allungamento delle tempistiche di risoluzione), soprattutto se con risposta di tipo decisorio. Pertanto se, come sembra, l'Autorità sarà intenzionata a istituire tale III livello, allora la risposta dovrebbe limitarsi ad essere di tipo raccomandativo, anche perché in questo modo la procedura sarebbe alleggerita da tutta una serie di vincoli e rigidità conseguenti alla natura decisoria della risposta.

Riguardo al presente Documento di consultazione, si rileva che lo schema di articolato non prende in considerazione aspetti cruciali della disciplina in consultazione, e pertanto non consente di valutare nel suo complesso il potenziale impatto della delibera da emanare, oltre a non essere esaustivo e completo nella regolazione del meccanismo. In particolare si evidenzia che mancano dei riferimenti chiari e sufficienti riguardo a:

- Ambito di applicazione e soglie economiche di ammissibilità: nell'articolo 2 non si forniscono ulteriori elementi, pur essendosene ampiamente discusso nei precedenti DCO;
- Procedure istruttorie e relative garanzie: le procedure sono descritte soltanto sommariamente.

Per le suddette ragioni si ritiene essenziale un ulteriore processo di consultazione, al fine di poter valutare uno schema di articolato più approfondito e completo di quello presentato con questo DCO.

L'AEEGSI, riguardo all'ambito di applicazione, afferma di voler adottare una logica di selettività e *graduale estensione*: riguardo a quest'ultimo aspetto, non è chiarito a sufficienza quali sarebbero i casi di controversia che rientrerebbero tra quelli ammessi. Si propone pertanto che l'attivazione del terzo livello decisorio a regime sia limitato soltanto ai casi aventi ad oggetto materie regolate e archiviate presso il Servizio Conciliazione perché l'operatore non ha preso parte al tentativo, nonostante l'obbligo partecipativo. In tali casi infatti si ritiene giusto che sia prevista una sede in cui il cliente possa, di fatto, "recuperare" il secondo livello di tutela grazie al livello decisorio dell'Autorità.

Per quanto riguarda le tempistiche di entrata in vigore, si ritiene che prima dell'implementazione del terzo livello siano necessari almeno diciotto mesi di monitoraggio del funzionamento del nuovo modello caratterizzato dalla centralità della Conciliazione, pertanto si chiede che l'entrata in vigore del terzo livello decisorio sia individuata almeno

a partire da luglio 2018.

Osservazioni ai singoli articoli

Art. 2 comma 2

Si chiede che non sia possibile il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità in caso di mancata partecipazione del cliente al tentativo obbligatorio di Conciliazione.

Art. 2 comma 3

Come detto, l'ambito di applicazione è definito in maniera non sufficientemente chiara e circoscritta. Si ritiene inoltre che, come proposto dalla stessa Autorità nel precedente documento di consultazione 621/2016/E/com, non vi debbano rientrare i casi riguardanti tematiche di tipo risarcitorio. Si condivide l'esclusione di controversie relative al recupero credito, ma si chiede di coordinare meglio tale previsione con quanto invece riportato all'art. 6 comma 1.

Art. 3 comma 1

Tra gli elementi che devono essere presenti nell'istanza, è riportata anche la *“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”*: si evidenzia che la “soluzione parziale della controversia” è una casistica inesistente, che pertanto andrebbe eliminata, al fine di evitare confusione e possibili criticità interpretative.

Si chiede inoltre che il cliente finale debba inviare anche un'autodichiarazione (ai sensi del DPR 445/2000) in cui attesti che non ci sono procedimenti giurisdizionali in corso sulla stessa controversia.

Infine, chiediamo che il verbale della procedura di conciliazione sia reso più completo e dettagliato rispetto all'attuale, affinché l'Autorità abbia le informazioni necessarie per valutare l'ammissibilità dell'istanza.

Art. 6 comma 4

Le previsioni del presente comma appaiono fin troppo impattanti dal punto di vista reputazionale, senza apportare benefici effettivi al cliente finale coinvolto e rischiando di creare ingiusti pregiudizi: si pensi ad es. al caso di delibera non ottemperata, ma impugnata e successivamente annullata dal TAR, caso in cui non sarà possibile recuperare al danno di immagine determinato dalla pubblicazione della notizia disposta ai sensi del comma 6.4. Nel dettaglio inoltre, non è chiaro cosa si intenda per “mancata cooperazione nel corso del procedimento”: si chiede che tale espressione sia eliminata, al fine di evitare confusione ed eventuali criticità interpretative.

Va infine evidenziato che l'impatto delle misure reputazionali ipotizzate nel documento di consultazione sarebbe crescente all'aumentare del numero dei clienti serviti da uno stesso operatore.