

Alla cortese attenzione dell'Autorità per  
l'energia elettrica il gas e il sistema idrico  
Direzione Advocacy Consumatori e  
Utenti  
Unità Arbitrati e Decisioni Controversie  
Piazza Cavour, 5  
20121 Milano

e-mail. [consumatori@autorita.energia.it](mailto:consumatori@autorita.energia.it)

Milano, 24 luglio 2017

Prot. AFIR-retail/EF-gn/34-17

Osservazioni Edison a dco 447/2017/e/com in tema di **“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)”**– scadenza 24 luglio 2017

Edison provvede a trasmettere le proprie osservazioni alla presente consultazione.

Rimanendo a disposizione per chiarimenti si inviano cordiali saluti,

  
Maria Elena Fumagalli  
Direttore Affari Regolatori

Edison Spa

Foro Buonaparte, 31  
20121 Milano  
Tel. +39 02 6222 1

Capitale Soc. 5.377.000.671,00 euro i.v.  
Reg. Imprese di Milano e C.F. 06722600019  
Partita IVA 08263330014 - REA di Milano 1698754

## **Osservazioni Generali**

Come già segnalato in risposta ai precedenti documenti di consultazione, Edison intende esprimere alcune perplessità rispetto all'ulteriore livello di giudizio che verrebbe a configurarsi con l'istituzione del c.d. Terzo Livello in capo all'Autorità. Si ritiene in particolare che questo strumento, così come disegnato dal presente DCO e da quelli che lo hanno preceduto, rischi di allungare eccessivamente i tempi di risoluzione della controversia nonché di rappresentare un disincentivo per le parti a trovare una soluzione nelle sedi già attualmente a disposizione, ed in particolare nella precedente fase conciliativa.

Tali criticità, a nostro avviso, sarebbero create principalmente dal carattere decisorio del terzo livello. Pertanto, si suggerisce che l'Autorità rimetta in discussione la natura dello strumento proposto, in particolare valutando la possibilità di istituire uno strumento di tipo raccomandativo, che riteniamo potenzialmente efficace nel deflazionare il contenzioso, fornendo contemporaneamente elementi guida per tutte le parti e per il sistema nel suo complesso, senza tuttavia togliere valore agli strumenti di prima e di seconda istanza.

Nelle precedenti consultazioni, si era valutato come fondamentale per un efficace ed efficiente funzionamento del terzo livello, l'esistenza di filtri per l'accesso a questo strumento. Purtroppo, nello schema di provvedimento in oggetto non sono presenti dettagli sulle scelte che farà l'Autorità sul tema. Questo rende la capacità di giudizio di Edison sul provvedimento quantomeno parziale.

Il documento, infine, non contiene indicazioni sull'entrata in vigore: riteniamo necessario che questa sia fissata almeno a luglio 2018, così da poter meglio valutare

l'esperienza del secondo livello, diventato passaggio obbligatorio solo nel gennaio 2017.

Di seguito alcune osservazioni di dettaglio sullo schema di provvedimento.

## **Osservazioni Puntuali**

### Ambito di applicazione (Art. 2)

Come già sottolineato nelle osservazioni generali, un maggiore dettaglio all'interno del DCO sull'ambito di applicazione ed, in particolare, sui filtri di accesso, è fondamentale per poter elaborare un giudizio completo sullo strumento, anche al fine di tenere in considerazione i volumi potenziali di controversie da trattare e la relativa adeguatezza della procedura proposta.

Si ritengono condivisibili le proposte di escludere le controversie già trattate da più di 30 giorni in conciliazione e già adite presso l'Autorità giudiziaria, nonché la proposta fatta nel DCO 621/2016, ma qui non esplicitata, di escludere quelle controversie per le quali il cliente non abbia preso parte al tentativo di conciliazione. Riteniamo, pertanto, necessario che anche il provvedimento definitivo contenga quest'ultimo filtro.

Infine si richiedono dettagli sui casi di esclusione della controversia avente ad oggetto il "*recupero credito*".

### Presentazione delle istanze – Competenze e attività delle Direzioni e del Responsabile del procedimento – Procedura (Artt. 3,4,5)

In generale, riteniamo utile che la gestione dell'intera procedura avvenga tramite un portale *ad hoc*, che garantirebbe di snellire le comunicazioni tra le parti e la gestione

dello scambio documentale, nonché la convocazione dell'audizione che, a nostro parere, dovrebbe avvenire in camera virtuale, coerentemente con quanto già previsto per il Servizio Conciliazione.

Inoltre, con riferimento all'intera procedura, pur apprezzando la scelta dell'Autorità di accorciare le tempistiche per la conclusione del procedimento a 90 giorni rispetto alla prima proposta del dco 621/2016, riteniamo che tale termine sia ancora troppo lungo e che lasci in sospeso la condizione del cliente, con le relative problematiche di credito e fatturazione, per troppo tempo.

Un ulteriore punto di attenzione è la presentazione dell'istanza da parte del cliente. Tra gli elementi obbligatori della richiesta, 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 richiedono spiegazioni sulla definizione di *“Soluzione parziale della controversia”*, in quanto la riteniamo una casistica inesistente, che pertanto andrebbe eliminata, al fine di evitare confusione e possibili criticità interpretative. Inoltre, al fine di una più veloce ed efficace risoluzione della controversia, il verbale di mancato accordo dovrebbe contenere maggiori dettagli rispetto a quelli previsti attualmente, in particolare con riferimento alle motivazioni per cui le parti non sono riuscite a concludere positivamente la conciliazione. Il verbale diventerebbe così un elemento fondamentale su cui il soggetto incaricato del giudizio finale potrebbe basarsi per capire la storia della controversia ed alleggerire la fase istruttoria.

### Decisione dell'istanza (Art. 6)

Come già sottolineato in risposta alla consultazione precedente, si ritiene che il parametro più corretto al quale fare riferimento per produrre il giudizio finale sia la regolazione e pertanto le decisioni dell'Autorità dovrebbero basarsi unicamente su tale aspetto. Questo si ritiene fondamentale anche considerando che gli esiti della procedure trattate al Terzo Livello potranno essere impugnate dinnanzi al TAR, dove il giudizio non potrà che basarsi su criteri oggettivi, quali la regolazione e la normativa di settore.

Si condivide che una volta valutata la fondatezza dell'istanza le decisioni dell'Autorità possano rappresentare obblighi di *facere* per il soggetto coinvolto. Si ritiene, che nel fissare il termine entro il quale l'operatore è tenuto ad adeguarsi a quanto richiesto, debbano essere presi in considerazione i tempi tecnici delle prestazioni, possibilmente negoziati in fase istruttoria.

Infine, si giudicano le sanzioni reputazionali previste a carico dell'operatore eccessivamente gravose e sproporzionate, questo in particolare in caso di mancata ottemperanza alla decisione della controversia o di mancata cooperazione nel corso del procedimento (art. 6.4). Si rischierebbe, a nostro avviso, di colpire eccessivamente gli operatori per singoli casi isolati senza considerare tutto l'ammontare delle controversie gestite. Inoltre, sarebbe da meglio specificare cosa si intende per “*mancata cooperazione*”.