

**Osservazioni e proposte di Sorgenia S.p.A.**

al documento di consultazione AEEGSI 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 dell'autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (terzo livello)**



Milano, 24 luglio 2017

Sorgenia desidera esprimere il proprio apprezzamento rispetto al processo di riforma del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie avviato dall'Autorità ed illustrato nel documento di consultazione in oggetto.

Sorgenia ritiene utile ribadire l'importanza della Conciliazione, così come già illustrato nella risposta al documento di consultazione 562/2015, e dell'obbligatorietà della stessa, anche in considerazione del potenziale effetto deflattivo rispetto al contenzioso civile.

Come già segnalato nelle precedenti consultazioni, Sorgenia esprime perplessità in merito all'introduzione di un terzo livello di tipo decisorio da parte dell'Autorità in quanto si teme che l'esistenza di tale strumento possa costituire un disincentivo alla buona riuscita dei precedenti tentativi di risoluzione stragiudiziale della controversia: entrambe le parti potrebbero infatti essere indotte a ritenere di poter ottenere un esito più soddisfacente delle proprie ragioni accedendo ad un terzo livello decisorio e questo rischierebbe di indebolire il tentativo di composizione della controversia in sede conciliativa (secondo livello).

La proposta delineata nel documento di consultazione si sembra necessiti di ulteriori chiarimenti e dettagli per permetterci di esprimere una valutazione esaustiva dello stesso, come dettagliato in seguito.

Si auspica quindi un'ulteriore consultazione da parte dell'Autorità in cui venga meglio chiarito il ruolo attribuito a quest'ultima e la finalità che si intende perseguire con l'introduzione di un terzo livello di composizione stragiudiziale delle contestazioni tra cliente ed operatore, ed in cui vengano inoltre meglio specificati tutti gli aspetti processuali ed operativi.

Per quanto riguarda le tempistiche di entrata in vigore, si ritiene che prima dell'implementazione del terzo livello siano necessari almeno 18 mesi di monitoraggio del funzionamento del nuovo modello caratterizzato dalla obbligatorietà del tentativo di conciliazione presso lo Sportello Conciliazione quale condizione di procedibilità per poter adire all'autorità giudiziaria, pertanto si chiede che l'entrata in vigore del terzo livello decisorio sia individuata almeno con decorrenza a far data da luglio 2018.

#### Osservazioni ai singoli articoli

##### *Art. 2 Ambito di applicazione*

L'ambito di applicazione è definito in maniera non sufficientemente chiara e circoscritta. Nello specifico non viene chiarito se l'ambito di intervento sia coerente con quanto indicato nella precedente consultazione (DCO 621/2016) relativamente all'esclusione delle controversie di stampo risarcitorio e di quelle per la cui definizione l'Autorità non dispone di poteri *ex lege*.

Si condivide invece l'esclusione di controversie relative al recupero credito, fiscale e tributario.

Inoltre, sempre con riferimento all'ambito di applicazione, si 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.

#### *Art. 3 Presentazione delle istanze*

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 che ci sembra, almeno nella nostra esperienza, di fatto inesistente. Si propone pertanto che tale riferimento venga eliminato, al fine di evitare confusione e possibili criticità interpretative.

#### *Art. 5 Procedura*

Riteniamo che il termine fissato per presentare memorie, deduzioni e depositare documenti, ovvero 15 giorni successivi al ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento, sia eccessivamente stringente.

Vorremmo inoltre che l'Autorità chiarisse che il termine di 5 giorni per presentare integrazioni e repliche alle produzioni avversarie decorra dal termine ultimo per la presentazione delle memorie (per un totale di 20 giorni successivi al ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento) e non si rinnovi ogni qualvolta che le parti depositano nuovi documenti.

Lo schema di articolato non definisce puntualmente le procedure istruttorie e le relative garanzie che sono descritte soltanto sommariamente. Più in generale si reputa ad esempio importante chiarire quali norme del procedimento amministrativo l'Autorità ritenga applicabili alla procedura di definizione stragiudiziale delle controversie in sede di terzo livello decisorio.

#### *Art. 6 Decisione dell'istanza*

Avverso un provvedimento sfavorevole emesso dall'Autorità a conclusione di una procedura stragiudiziale di composizione della controversia, al cliente o all'operatore resterebbe solo la possibilità di agire impugnando tale provvedimento amministrativo innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale.

L'attuale schema di provvedimento proposto fa altresì riferimento alla possibilità di instaurare giudizio ordinario per ottenere il risarcimento del maggior danno. Non sembra chiaro come mai si debba poter

agire solo per il maggior danno e non anche, a titolo esemplificativo e non esaustivo, per la ripetizione delle somme o per altri diritti.

Inoltre non è chiarito cosa prevede la procedura nel caso in cui una decisione dell'Autorità fosse annullata dal Tribunale Amministrativo Regionale: l'Autorità potrebbe emettere una seconda decisione oppure la stessa potrebbe impugnare l'annullamento davanti al Consiglio di Stato? Come potrebbero agire le parti della controversia originaria, cliente e operatore, nelle more di un eventuale ricorso e giudizio amministrativo? Qualora fosse annullato il provvedimento emesso dall'Autorità a conclusione della composizione stragiudiziale della controversia (terzo livello decisorio) l'Autorità sarebbe tenuta a re-istruire il procedimento di "terzo livello" tra le medesime parti e, qualora ciò non avvenisse o non avvenisse nei tempi previsti, sarebbe possibile come unico strumento agire nuovamente in via amministrativa in ottemperanza? A parere della Scrivente si rende indispensabile poter prendere quanto prima visione di tutto il funzionamento processuale e giurisdizionale del terzo livello decisorio che l'Autorità intende implementare.

Le previsioni del comma 6.4 appaiono fin troppo impattanti dal punto di vista reputazionale, senza apportare benefici effettivi al cliente finale coinvolto. 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.

Richiediamo infine chiarimenti in merito all'esecutività delle decisioni adottate dell'Autorità (occorrerebbe, ad esempio, specificare che il provvedimento amministrativo con cui si conclude il terzo livello decisorio costituisca titolo esecutivo).