



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Spett.le Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
Direzione Advocacy Consumatori e Utenti
Piazza Cavour 5
20121 Milano*

Milano, 24 luglio 2017

Osservazioni al 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)"

Come già fatto in precedenti occasioni, ribadiamo innanzitutto le nostre perplessità rispetto all'istituzione di un terzo livello decisorio. Un tale strumento potrebbe infatti generare un disincentivo a trovare una previa soluzione nelle sedi già a disposizione delle parti, togliendo quindi semmai efficacia agli strumenti di prima e seconda istanza.

Questa particolare distorsione è a nostro avviso creata principalmente dal carattere decisorio del Terzo Livello. Vorremmo pertanto invitare a rivalutare la natura dello strumento proposto, indirizzandola in particolare semmai verso una di tipo raccomandativo, che riteniamo più efficace nel deflazionare il contenzioso, dando contemporaneamente elementi guida per tutte le parti e per il sistema nel suo complesso.

Il DCO in oggetto inoltre non ci risulterebbe ancora sufficientemente particolareggiato per un giudizio definitivo sullo strumento: riteniamo sostanziale la mancanza di dettagli sull'ambito di applicazione e sui filtri d'accesso, soprattutto ai fini di una valutazione delle quantità di contenziosi in gioco e della relativa adeguatezza della procedura.

Il Documento non conterrebbe infine indicazioni sull'entrata in vigore: riterremo in tal senso necessario che questa sia fissata a non prima del luglio del 2018, così da poter meglio valutare l'esperienza del secondo livello, come noto diventato passaggio obbligatorio solo nel gennaio del 2017.

Ciò premesso, riportiamo di seguito alcune osservazioni allo schema di provvedimento propostoci.

Ambito di applicazione (Art. 2)

Rispetto all'ambito di applicazione e, soprattutto, ai filtri per l'accesso al terzo livello, le possibilità di valutazione sarebbero però al momento limitate a causa dei pochi dettagli forniti nello schema di provvedimento.

Sono sicuramente condivisibili le proposte di escludere le controversie già trattate da più di 30 giorni in conciliazione e già adite presso l'Autorità giudiziaria, così come è condivisibile la proposta avanzata nel DCO 621/2016/E/com di escludere quelle controversie per le quali il cliente non abbia preso parte al tentativo di conciliazione. Riteniamo pertanto necessario che anche il



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

provvedimento definitivo escluda tali fattispecie.

Richiederemmo inoltre che si chiarisca che nel terzo livello l'ambito della controversia rimanga confinato a quanto definito in sede conciliativa, anche considerando le richieste presentate dall'operatore nella stessa sede, di cui dovrebbe esser tenuta traccia nel verbale pur nel caso di mancato accordo. Nei limiti di quanto detto, riterremo opportuno confermare la possibilità delle parti di presentare memorie, deduzioni e documenti nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie.

Richiederemmo infine maggiori dettagli in merito alle fattispecie che sarebbero ricomprese nelle controversie relative al recupero crediti, che il DCO intenderebbe escludere.

Presentazione delle istanze (Art. 3)

A tal riguardo rileveremmo le seguenti principali criticità:

- l'assenza di costi a carico del cliente per l'avvio del procedimento potrebbe costituire un disincentivo alla buona riuscita dei precedenti tentativi di risoluzione della controversia: in assenza di spese, il cliente potrebbe infatti far fallire ogni tentativo di composizione precedente per arrivare al terzo livello decisorio (peraltro quello potenzialmente più dannoso per il venditore);
- riteniamo che la comunicazione di avvio del procedimento solo per via telematica non sia sufficiente a garantire che le parti siano adeguatamente informate: in tal senso riterremo utile l'adeguamento del portale del Servizio Conciliazione Clienti Energia, così da ricomprendere in esso le controversie della procedura decisoria, soprattutto per agevolare gli operatori con una mole molto alta di comunicazioni da parte dello Sportello di Acquirente Unico;
- con riferimento al modello da compilare da parte del cliente per presentare l'istanza, e in particolare alla copia del verbale da fornire all'Autorità, chiederemmo una maggior specificazione di cosa si intenda per "soluzione parziale" della controversia. Gli esiti delle conciliazioni, infatti, sono sempre rappresentati o da un accordo o da un mancato accordo e si vorrebbe evitare che possano andare al terzo livello anche casi diversi rispetto a quelli del mancato accordo. Inoltre, anche ai fini di una più veloce ed efficace risoluzione della controversia, sarebbe utile integrare il verbale di mancato accordo con dettagli sulle motivazioni per cui le parti non sono riuscite a concludere positivamente la conciliazione.

Procedura (Art. 5)

Riteniamo che i termini fissati per presentare memorie, deduzioni e depositare documenti, ovvero 15 giorni successivi al ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento, nonché quelli per presentare integrazioni e repliche alle produzioni avversarie, siano eccessivamente stringenti. Vorremmo inoltre che si chiarisse esplicitamente che il termine di 5 giorni per presentare



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

integrazioni e repliche alle produzioni avversarie decorrerà dal termine ultimo per la presentazione delle memorie (per un totale quindi di 20 giorni successivi al ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento) e che non si rinnoverebbe ogni qualvolta che le parti depositassero nuovi documenti.

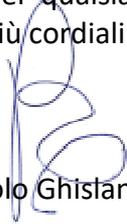
Riteniamo inoltre utile l'integrazione del portale del Servizio Conciliazione Clienti Energia a disposizione di Acquirente Unico e operatori, oltre che per la comunicazione dell'avvio di procedimento, anche per tutto lo sviluppo della procedura, in particolare per lo scambio di documenti e per l'organizzazione delle audizioni in camera virtuale.

Decisione dell'istanza (Art. 6)

A tal riguardo rileveremmo le seguenti principali criticità:

- riterremo che le sanzioni reputazionali a carico dell'operatore in caso di mancata ottemperanza alla decisione della controversia o di mancata cooperazione nel corso del procedimento (art. 6.4) siano eccessivamente gravose e sproporzionate. Si rischierebbe di colpire i soggetti per singoli casi isolati, senza considerare tutto l'ammontare delle controversie gestite degli operatori. In aggiunta, non ci risulterebbe chiaro cosa si intenda esattamente per "mancata cooperazione";
- riterremo che la possibilità di impugnare la decisione dell'Autorità dinanzi al TAR Lombardia non sia una soluzione auspicabile: in tal senso sarebbe preferibile semmai individuare volta per volta la sede competente sulla base della tematica affrontata (ad esempio, in merito a questioni prettamente civilistiche riterremo opportuno poter adire il Tribunale ordinario);
- per quanto riguarderebbe poi la creazione di un massimario, segnaliamo che vi potrebbero essere casi in cui per ragioni di economicità (ad esempio gli eccessivi costi da sostenere per ricorrere in appello) un operatore accetti comunque la decisione dell'Autorità pur non ritenendola corretta. In tali casi il raccogliere le decisioni in un massimario potrebbe contribuire al formarsi di una base di riferimenti erronei, con il rischio di inficiare anche le pronunce successive;
- nella denegata ipotesi in cui si volesse comunque istituire un massimario, richiederemmo quindi di indicare altresì le eventuali sentenze di annullamento disposte dal Giudice Amministrativo nei confronti delle decisioni assunte dell'Autorità;
- richiederemmo infine chiarimenti in merito all'esecutività delle decisioni adottate dell'Autorità.

Restando comunque a piena disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento ed opportunità di confronto in tema, rinnoviamo tutti i nostri più cordiali saluti.


Paolo Ghislandi