



---

**Documento di consultazione**  
**447/2017/E/com**  
**Osservazioni di Energia Concorrente**

---



**ENERGIA CONCORRENTE**



Il presente documento illustra le osservazioni di Energia Concorrente in ordine al documento di consultazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (**Autorità**) 447/2017/E/com, recante *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)*, con termine invio osservazioni 24 luglio 2017 (**DCO**).

\* \* \*

## **Premessa**

Energia Concorrente comprende e apprezza il lavoro dell'Autorità finalizzato alla tutela del cliente finale, a volte in balia di asimmetrie informative rispetto a un mercato complesso quale quello dell'energia, e condivide la necessità di rendere disponibile una modalità di risoluzione delle controversie che si svolga all'interno del settore, dove sono noti i meccanismi specifici delle filiere del gas e dell'energia elettrica, senza dover ricorrere in prima battuta alle vie giudiziarie.

Proprio per questa ragione non si comprende perché non si sia provveduto a concedere anche agli operatori, su base volontaria, di essere parte attiva nell'accesso alle conciliazioni prima e al terzo livello poi. Non riteniamo condivisibile la scelta di porre fin dall'inizio i clienti su un piano di privilegio rispetto agli operatori, in spregio di quel principio di assoluta parità delle parti, e quindi di identità degli strumenti alle medesime conferite, che costituisce il cardine di ogni procedimento che abbia come funzione il dirimere le controversie tra privati. Riteniamo che l'evidente differenza di opportunità conferita a operatori e utenti finali possa costituire una violazione al principio di uguaglianza stabilito dall'art. 3 nostra Costituzione. Auspichiamo pertanto che l'Autorità modifichi il TI.CO. in modo da consentire anche agli operatori l'accesso su base volontaria al servizio di conciliazione e, di conseguenza, al terzo livello.

\* \* \*

## **Osservazioni al DCO**

La disciplina prospettata nel DCO presenta alcune criticità da eliminare per non indebolire il sistema di gestione delle controversie sino a oggi normato dall'Autorità, soprattutto in termini di certezza del diritto e di equità di trattamento tra operatore e cliente finale.

Innanzitutto, è fortemente auspicabile l'introduzione dell'obbligo di pagamento di una *fee* di accesso, eventualmente proporzionata al valore della controversia, e ciò al fine di responsabilizzare gli utenti finali ed evitare la



proposizione di istanze meramente defatigatorie e pretestuose, il cui costo tuttavia potrebbe essere interamente ristorato al cliente in caso di accoglimento dell'istanza, semplicemente introducendo il principio della soccombenza, mutuato dal processo civile.

Infatti, la semplice consapevolezza da parte del consumatore dell'esistenza di un terzo livello, cui potere accedere senza alcuna adeguata limitazione e per di più gratuitamente, potrebbe portare lo stesso a considerare la conciliazione come un mero *step* da percorrere per arrivare dinanzi all'Autorità, con conseguente *cannibalizzazione* del servizio di conciliazione medesimo.

La procedura proposta appare inoltre in alcuni passaggi troppo generica, col rischio che un ulteriore *step* di gestione della contestazioni determini un clima di incertezza e confusione che ricadrebbe in particolar modo sulla struttura del secondo livello di mediazione, introdotta dal gennaio 2017, privandola della sua natura di strumento di confronto tra le parti volto alla risoluzione della controversia, con il rischio di equipararlo ad un mero passaggio procedurale, per giungere alla chiamata in causa dell'Autorità con relativa pronuncia (documento di consultazione 621/2016/E/com). Il primo degli elementi di genericità da rimuovere appare infatti il meccanismo di comunicazione della ricezione dell'istanza, che sarebbe necessario prevedere espressamente che avvenisse via PEC (e non genericamente in "via telematica") in modo da garantirne la ricezione da parte degli operatori.

I dubbi sulla possibilità di privare il secondo livello della sua natura di momento di confronto risolutivo emergono soprattutto in merito alla eccessiva durata della fase istruttoria (art. 5) per consentire all'Autorità una pronuncia con possibile richiesta alle parti di presentare memorie, deduzioni e documenti, peraltro senza che sia specificato che tale facoltà sia prevista una unica volta, visto che peraltro si tratta di un procedimento il cui l'oggetto della controversia ed i relativi documenti devono essersi già definiti nelle fasi precedenti.

La fase istruttoria appare infatti fin troppo estesa a livello temporale e non si ravvisa la necessità di ipotizzare un'integrazione documentale, passaggio già esperito nei precedenti livelli (reclamo e mediazione), tanto da rischiare di provocare il sorgere di questioni ulteriori e strumentali, non trattate nel confronto diretto in sede di mediazione, come spesso vediamo capitare durante la gestione delle controversie con i clienti.

Dovrebbe essere quindi espressamente previsto che nella terza fase non sia possibile né allargare l'oggetto del contendere deducendo fatti ulteriori rispetto a quanto già dedotto, né depositare documenti nuovi non prodotti in fase di reclamo. Oltre a ciò, risulta importante che sui documenti depositati e sui quali si formerà la decisione dell'Autorità non possa formarsi una sottrazione all'accesso dell'altra parte, come a nostro avviso erroneamente



disposto dall'art. 8 del DCO, visto che l'altra parte si troverebbe in una situazione di minorata difesa, non potendo replicare a fatti o documenti non esaminati.

Riteniamo, tra l'altro, che il TICO rappresenti già una forte tutela del consumatore (per la gratuità del servizio; per il confronto diretto con l'operatore; per l'approfondimento della natura della controversia) e che il terzo livello decisorio, così come presentato nel DCO, non preveda invece eventuale tutela di operatori seri e affidabili che si siano trovati in situazioni di difficoltà a causa di aspetti di regolamentazione ancora poco chiari, come, per esempio, le difficoltà nella comunicazione dei recessi agli altri operatori<sup>1</sup>, le problematiche relative alle anagrafiche dei clienti in fase di *switch* (ancora in parte disallineate rispetto alla realtà), i ritardi nella ricezione della comunicazione delle voltture durante il periodo di fornitura<sup>2</sup>, le problematiche derivanti da carenze informative dei distributori, ecc.

Proprio in base a quanto appena descritto, ravvediamo forti rischi reputazionali anche per gli operatori seri in merito alla proposta di pubblicazione della mancata ottemperanza dell'operatore alla decisione sulla controversia. Infatti, anche se comprendiamo che l'obiettivo dell'Autorità è quello di fornire uno strumento ai clienti finali per tutelarsi dagli operatori poco seri e disincentivare questi ultimi alle pratiche scorrette, non si ritiene che dalla pubblicazione possa scaturire un immediato e specifico beneficio per il cliente finale a fronte, invece, di una evidente stigmatizzazione dell'operatore.

Quanto proposto ci sembra creare un evidente squilibrio tra il trattamento riservato al cliente, il cui mancato adempimento alla decisione dell'Autorità non avrebbe alcuna sanzione, né gli creerebbe difficoltà a cambiare il proprio fornitore, e quello riservato invece all'operatore, la cui mancata ottemperanza (anzi addirittura già la sola presunta mancanza di cooperazione, previsione che andrebbe eliminata già solo per la sua assoluta genericità che si presta a una interpretazione del tutto discrezionale) si tradurrebbe in un sicuro danno di immagine.

Un'idea alternativa, che rispetti le intenzioni dell'Autorità ma che tuteli gli operatori e i clienti seri, potrebbe essere quella di provvedere alla pubblicazione delle inadempienze dei soggetti nel momento in cui l'Autorità rilevasse che le medesime fossero ripetute e continue, raggiungendo un numero di 5 nell'anno solare in corso.

---

<sup>1</sup> Come segnalato via email all'Autorità da un nostro Associato - Repower - il 24 gennaio 2017.

<sup>2</sup> Come segnalato dalla scrivente Associazione all'Autorità con nota 3 aprile 2017, prot. n. 15/2017, recante *Problematiche relative alle voltture comunicate retroattivamente dai clienti finali*.



In ultimo, in merito alla proposta di pubblicazione di un massimario delle decisioni prese dall'Autorità nell'ambito del Servizio di Conciliazione, immaginando che l'intenzione dell'Autorità medesima sia quella di aiutare i clienti a conoscere in modo pratico le procedure del settore, senza obbligarli allo studio delle delibere, proponiamo che ciò avvenga rimuovendo riferimenti espliciti ai soggetti (ovvero chiamandoli genericamente "cliente" e "operatore") e premettendo in modo chiaro che ogni singolo caso deve essere valutato nella sua peculiarità.

La scrivente Associazione intravede infatti un potenziale pericolo nel fatto che il massimario possa diventare un sistema di interpretazione delle normative regolatorie *ex post*, che vanificherebbe l'esigenza primaria che le regole dettate siano chiare nella modalità applicativa sin dalla loro emanazione.

Inoltre, preme sottolineare che per ragioni di contenimento dei costi associati ad un ricorso al TAR, l'operatore potrebbe decidere di non ricorrere contro la deliberazione anche nei casi in cui ritenesse quest'ultima non corretta. La delibera tuttavia contribuirebbe a formare un precedente pur essendo illegittima.

Per concludere, riguardo alla poca certezza relativa alla struttura del terzo livello, si rileva la necessità di rimandarne l'entrata in vigore al fine di rivederne i confini e i rischi intrinseci.

Bologna, 24 luglio 2017

Alessandro Bianco

Segretario generale